



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **2018**



## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta un fondamentale principio di democrazia e di partecipazione, fatto proprio dall'Unione Europea e diventato norma di legge in Italia. Pertanto, le strutture che operano nel campo dei servizi, sono tenute a definire con chiarezza le attività erogate rendendo pubbliche tutte le informazioni su:

- Principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione dei servizi;
- Modalità e strumenti per la loro attuazione;
- Meccanismi di garanzia dell'utenza.

Detto ciò, con il presente opuscolo lo IAL Molise definisce formalmente i servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità da garantire. Consente, inoltre, all'utente-cliente di esprimere il livello della propria soddisfazione rispetto alle prestazioni avute, di proporre eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi e anche di presentare reclami qualora ritenesse di non essere stato soddisfatto nelle sue aspettative e richieste.

Attraverso la Carta dei Servizi lo IAL Molise intende comunicare all'utenza i seguenti aspetti:


- Breve presentazione della società;
- Finalità e principi fondamentali;
- Servizi disponibili;
- Criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato;
- Diritti e doveri dell'utente;
- Recapiti e responsabili dei servizi;
- Procedure di reclamo, monitoraggio della qualità e controllo.

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato. Il documento, inoltre, permette ai dipendenti, di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

L'Amministratore Unico

*Enrico Passerini*



s t r a t e g i e 



## LA STORIA

Lo IAL MOLISE nasce nel 2010 come impresa sociale in forma di società a responsabilità limitata avente la denominazione "IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO MOLISE". La società, senza scopo di lucro, progetta e realizza percorsi di orientamento, formazione e assistenza all'inserimento lavorativo/creazione d'impresa, finalizzati a favorire l'accesso al mondo del lavoro dei giovani e delle categorie svantaggiate.

Lo IAL Molise, infatti, opera istituzionalmente nel campo della formazione professionale ed offre molteplici servizi a supporto delle diverse fasi dei processi formativi.

A tal proposito, realizza azioni consulenziali e formative volte all'orientamento, al placement, alla qualificazione, alla riqualificazione e all'aggiornamento di giovani e adulti (occupati o non) sulla base delle evoluzioni del mercato del lavoro e delle disposizioni normative inerenti le qualifiche dei lavoratori.



## MISSION E VISION

La MISSION dello IAL Molise consiste nel raggiungimento della soddisfazione del discente formato, gestendo con efficienza le risorse disponibili per garantire un'erogazione di servizi formativi efficaci, prestata in conformità a requisiti predefiniti, nel rispetto della persona ed in condizioni di sicurezza.

La VISION strategica dell'ente è connessa con l'intenzione di sviluppare molteplici integrazioni ed alleanze, sia interne (con il proprio staff) che esterne (con il contesto sociale, istituzionale e politico) al fine di migliorare l'offerta dei servizi formativi, sviluppando e valorizzando il patrimonio rappresentato dai collaboratori ed in particolare dai docenti.

Nel dettaglio, l'ente si impegna nello svolgimento delle seguenti attività:

- Educazione, istruzione e formazione ai sensi della legge 28/03/2003 n53;
- Formazione universitaria e post universitaria;
- Formazione extra-scolastica per la prevenzione della dispersione;
- Formazione professionale per l'aggiornamento, la riqualificazione e il perfezionamento di lavoratori e non, apprendisti e lavoratori studenti;
- Formazione professionale, culturale e sociale per i lavoratori esteri;
- Formazione di giovani e adulti in conformità alla legge in attuazione dei CCNL;
- Organizzazione di convegni ed eventi informativi su temi di valenza economica, sociale, culturale (con particolare attenzione al mondo del lavoro);
- Realizzazione di politiche attive e di orientamento.

Rielabora costantemente la propria offerta di servizi adeguandola alle trasformazioni e alle richieste della società, del mercato del lavoro e delle politiche del lavoro (solidali/ scolastiche/formative), impegnandosi ad essere agente di innovazione e di sviluppo, nonché promotore di socialità condivisa.

## FINALITA' E PRINCIPI

Le attività elencate nel paragrafo precedente sono progettate ed erogate nel rispetto delle seguenti finalità:

- Prestare attenzione all'emancipazione della persona, al valore culturale del lavoro, alla crescita sociale dell'economia e allo sviluppo locale attraverso l'integrazione o la concertazione delle politiche del nuovo welfare. Sostenere l'evoluzione della professionalità dei lavoratori e la loro cittadinanza attiva, allo scopo di aiutarne l'occupabilità;
- In relazione all'emancipazione della persona (giovane o adulta, occupata o inoccupata), promuovere la sua crescita culturale, sociale e professionale attraverso un approccio attento non solo ai saperi specialistici richiesti dai processi produttivi, ma anche alla consapevolezza dell'esperienza così come alla responsabilità sociale della vita lavorativa;
- Favorire la conciliazione e la reciprocità tra i bisogni dei lavoratori e quelli delle imprese, tra le istanze di emancipazione degli uni e la competitività delle altre, all'interno di strategie di sviluppo locale;
- Erogare servizi formativi ai lavoratori, così come alle imprese e alle istituzioni, senza mai rinunciare alla sua identità culturale e valoriale;
- Porre attenzione, nelle diverse filiere della formazione, alle emergenze ed alle nuove frontiere delle problematiche della vita sociale; sostenere i gruppi più vulnerabili e tutti coloro che versano in qualsiasi forma di disagio connesso all'inserimento sociale o lavorativo, o che vogliono immaginarsi un futuro diverso, legato al miglioramento e alla crescita della loro professionalità.

L'azione didattica dello IAL Molise, si ispira ad alcuni principi fondamentali:

**UGUAGLIANZA:** parità di accesso e di fruizione dei servizi erogati senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche;

**TRASPARENZA:** garantire chiarezza delle informazioni riguardanti le risorse impiegate, i risultati ottenuti, le politiche aziendali, i livelli di responsabilità ed autonomia dei docenti e dei collaboratori, in modo da sviluppare rapporti di fiducia e di comprensione;

**PROFESSIONALITA' E CORTESIA:** capacità di rispettare gli impegni presi in ragione delle competenze disponibili e di adeguare continuamente e coerentemente i comportamenti, le azioni, le politiche e i servizi erogati alle reali necessità (bisogni) degli utenti; assunzione di comportamenti deontologici verso l'utenza con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti di fruizione dei servizi formativi;

**EFFICACIA:** utilizzo di strumenti, di tempi, di azioni capaci di raggiungere gli obiettivi gestionali ed organizzativi scelti come priorità dall'Ente;

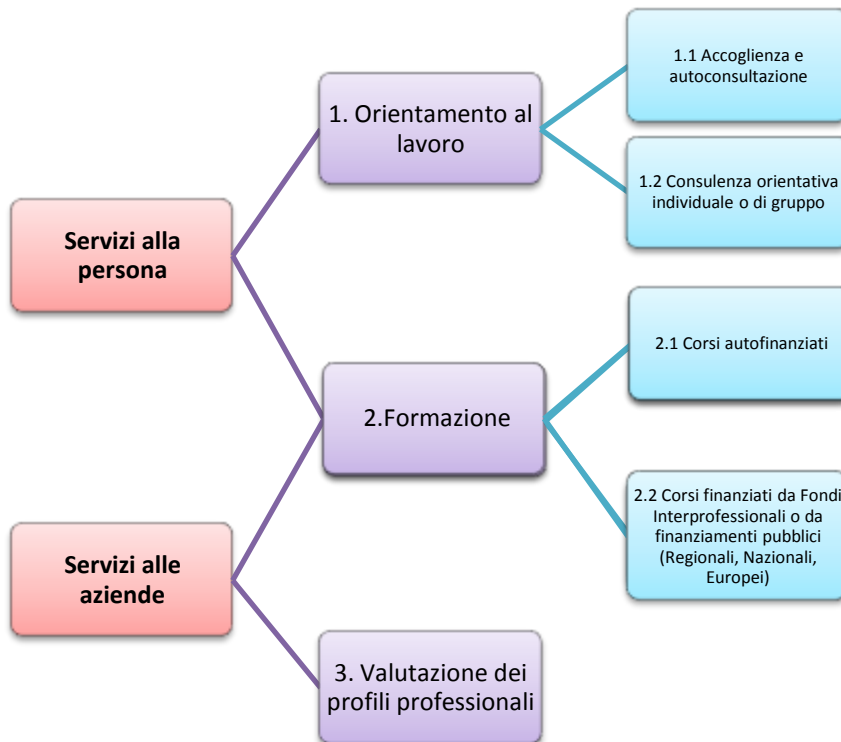
**EFFICIENZA:** flessibilità e capacità di adeguare i comportamenti, l'uso delle risorse e la varietà dei prodotti/servizi ai continui e rapidi cambiamenti interni ed esterni all'Ente;

**SICUREZZA DEI PROCESSI E AMBIENTI DI LAVORO:** utilizzo di un insieme di tecnologie, regole, procedure e comportamenti finalizzati a garantire la massima tutela dei partecipanti ai corsi formativi e degli operatori impegnati nella erogazione dei servizi;

**QUALITA':** Perseguire il costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali idonee e funzionali.

## ATTIVITA'

I servizi dello IAL Molise sono sintetizzati nello schema seguente.



**Servizi alla persona:** progettazione ed erogazione di attività formative o di affiancamento dedicate a chi volontariamente contatta lo IAL Molise al fine di intraprendere percorsi formativi ritenuti più idonei per una propria crescita professionale e personale. L'ente, quindi, sarà impegnato nella progettazione e nell'erogazione di servizi (formativi e di orientamento) finalizzati a sostenere le persone in funzione delle loro caratteristiche e dei loro bisogni.

**Servizi alle aziende:** progettazione ed erogazione di attività formative o di affiancamento commissionate da aziende al fine dell'aggiornamento, della qualifica e della crescita professionale del proprio organico (dipendenti, lavoratori in CIGS o in mobilità) nell'ottica della Formazione Continua. Ci riferiamo sia al servizio di Job Orienteering, finalizzato all'inserimento dell'individuo del mondo del lavoro a 360 gradi; sia alla formazione professionale, finalizzata alla qualifica personale e professionale della persona sulla base dei fabbisogni formativi individuali rilevati in una fase preliminare di diagnosi.

## 1. ORIENTAMENTO AL LAVORO:

### 1.1 Accoglienza ed autoconsultazione

**FINALITA':** Consentire all'utente di accedere in modo autonomo e/o guidato all'insieme delle informazioni di primo livello sulle tendenze del mercato del lavoro locale, sulle opportunità occupazionali e formative utili per il proprio percorso di occupabilità.

#### DESTINATARI:

- Utente inoccupata, disoccupata;
- Utente con problemi di scelta formativa e professionale;
- Utente adulta con problemi di aggiornamento formativo;
- Studenti;
- Aspiranti imprenditori.

**MODALITA' DI EROGAZIONE:** Consultazione diretta e supporto all'autoconsultazione del materiale predisposto. L'ente assicura, per il servizio di autoconsultazione, postazioni individuali informatizzate e collegamento internet; banche dati specializzate; repertori dei profili professionali.

### 1.2 Consulenza orientativa individuale o di gruppo

**FINALITA':** Sostenere e facilitare negli utenti l'individuazione, la definizione e la ridefinizione delle proprie scelte professionali e formative, attraverso colloqui individuali oppure attraverso dinamiche di gruppo da cui rilevare competenze e abilità.



#### DESTINATARI:

- Utente inoccupata, disoccupata;
- Utente con problemi di scelta formativa e professionale;
- Utente adulta con problemi di aggiornamento formativo;
- Studenti;
- Aspiranti imprenditori.

#### MODALITA' DI EROGAZIONE:

- Colloqui individuali con relativa presa in carico dell'utente per la definizione del relativo piano di azione;
- Elaborazione del bilancio di competenza, del progetto professionale e rilascio del portfolio;
- Assistenza nell'elaborazione dei curricula;
- Azioni di ricerca attiva del lavoro;
- Seminari di gruppo su specifiche tematiche;
- Percorsi di "retravailler" per utente femminile disoccupata.

## **2. FORMAZIONE**

### **2.1 Corsi autofinanziati**

**FINALITA':** Pianificare, progettare e realizzare corsi di formazione a pagamento, sulla base di esplicite richieste provenienti dall'utenza (privati o aziende), accogliendo in tal modo il loro diritto alla realizzazione di percorsi che possano servire a rendere attuabili le prospettive di occupazione, di aggiornamento professionale e, per le aziende, di competitività sul mercato.

**DESTINATARI:**

- Utenza inoccupata o disoccupata;
- Aziende pubbliche o private (relativamente ai propri dipendenti, apprendisti, o lavoratori in CIGS /mobilità).

**MODALITA' DI EROGAZIONE:** Predisposizione di un Catalogo relativo all'offerta formativa a pagamento, progettata ed approvata dall'Assessorato Regionale alla Formazione Professionale. Queste azioni rilasciano un attestato di qualificazione/specializzazione, valido ai sensi della Legge 845/78, "Legge-quadro in materia di Formazione Professionale".

### **2.2 Corsi finanziati da Fondi Interprofessionali o da finanziamenti pubblici (Regionali, Nazionali, Europei)**

**FINALITA':** Pianificare, progettare e realizzare corsi di formazione finanziati, sulla base di esplicite richieste provenienti dall'utenza (privati o aziende), accogliendo in tal modo il loro diritto alla realizzazione di percorsi che possano servire a rendere attuabili le prospettive di occupazione, di aggiornamento professionale e, per le aziende, di competitività sul mercato.

**DESTINATARI:**

- Utenza inoccupata o disoccupata;
- Aziende pubbliche o private (relativamente ai propri dipendenti, apprendisti, o lavoratori in CIGS /mobilità).

**MODALITA' DI EROGAZIONE:**

L'erogazione del corso avrà inizio entro 30 giorni dalla pubblicazione della graduatoria degli iscritti e/o dall'approvazione del progetto finanziato e/o dalla chiusura del termine di iscrizione pubblicato nel bando.

L'erogazione differisce in funzione della tipologia di finanziamento e della tipologia di utenze servita:

- Corsi finanziati destinati a disoccupati/inoccupati: gli adempimenti relativi all'iscrizione sono indicati nello specifico Bando Pubblico della Regione finanziatrice e riguardano la modalità di presentazione della domanda, i requisiti in ingresso del candidato, i termini di presentazione. La selezione dei partecipanti è prevista solo nel caso in cui le domande di iscrizione siano superiori ai posti disponibili per la frequenza.
- Corsi finanziati e destinati a dipendenti o a lavoratori in CIGS/mobilità: l'Ente progetta e realizza, con il finanziamento di fondi comunitari o di fondi interprofessionali, interventi formativi rivolti ad imprenditori, dirigenti, dipendenti o lavoratori in CIGS/mobilità, diffondendo in azienda le buone pratiche della Formazione Continua. In tal caso, è basilare l'analisi dei fabbisogni formativi aziendali per la definizione degli obiettivi formativi e, quindi, del percorso didattico da intraprendere. Le modalità di erogazione del corso seguiranno le disposizioni previste dai relativi bandi di finanziamento.



#### TIPOLOGIA DI FORMAZIONE PROPOSTA:

- **Formazione continua:** progettazione e gestione di percorsi di formazione finalizzati a migliorare il livello di qualificazione e di sviluppo professionale della forza lavoro. E' destinata a soggetti occupati (compresi titolari, soci d'impresa e lavoratori autonomi), soggetti in CIGS o in mobilità, inoccupati, inattivi e disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione;
- **Percorsi di apprendistato:** progettazione e gestione di percorsi di formazione di apprendistato esterni alle aziende, secondo le direttive regionali;
- **Formazione superiore:** progettazione e gestione di percorsi di formazione post-obbligo finalizzati al conseguimento o al perfezionamento di competenze professionali atte a favorire l'inserimento lavorativo di giovani diplomati e laureati in cerca di occupazione qualificata (propedeutica), l'avanzamento professionale di giovani e adulti qualificati, diplomati e laureati occupati. A tal proposito si attivano percorsi di formazione post esperienza, post-diploma, post-laurea e IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore) fondati su contenuti professionali ritenuti cruciali da un significativo campione di imprese industriali;
- **Formazione per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della F.P. di competenza regionale:** rientrano in questa categoria i percorsi di formazione base post obbligo scolastico (rivolti a persone che hanno assolto l'obbligo scolastico, che non intendono proseguire gli studi nel sistema dell'istruzione e che non sono inseriti in percorsi di apprendistato) e i percorsi di qualificazione abbreviata (rivolti a persone di età superiore ai 16 anni che hanno frequentato almeno un anno di scuola secondaria superiore oppure che hanno un'esperienza lavorativa di almeno un anno).

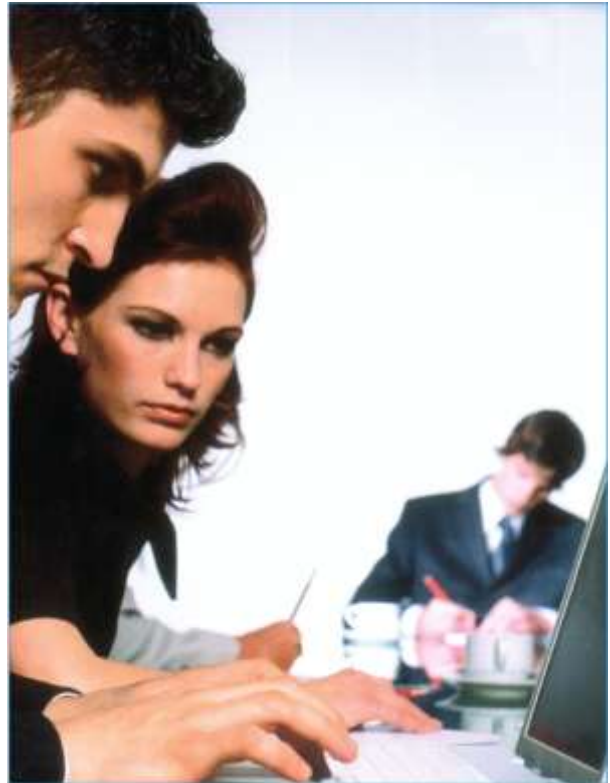


### 3. VALUTAZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI

**FINALITA':** Il servizio di "Valutazione dei profili professionali" permette alle aziende interessate di identificare facilmente la risorsa da inserire nel proprio organico senza preoccuparsi della realizzazione del percorso di selezione e di valutazione (predisposto dall'Ente).

**DESTINATARI:** Aziende della Regione Molise

**MODALITA' DI EROGAZIONE:** organizzazione di sessioni di incontro preliminari con il rappresentante legale dell'azienda che fornirà all'Ente i requisiti di ingresso del potenziale lavoratore da selezionare. Il processo di selezione sarà svolto sulla base della disponibilità di candidati idonei presenti in un database dedicato dello IAL Molise.



## SEDI E ATTREZZATURE

La sede operativa dispone di ambienti e di attrezzature finalizzate:

- Alla organizzazione e alla realizzazione di attività di orientamento e/o di formazione professionale;
- Allo sviluppo delle attività di promozione, analisi, progettazione e valutazione, in un quadro complessivo di qualificazione permanente;
- Alla gestione organizzativa, amministrativa, tecnica e didattica degli interventi;
- Al coordinamento e/o alla direzione degli interventi formativi.

La sede è localizzata in Provincia di Campobasso ed è accreditata per i seguenti ambiti di intervento:

- Orientamento;
- Formazione.

### SEDE LEGALE

Indirizzo: Campobasso, Via Ziccardi Michelangelo, 10

Tel: +39087497680

[www.ialmolise.it](http://www.ialmolise.it) – e.mail: [info@ialmolise.it](mailto:info@ialmolise.it)

### SEDE OPERATIVA

Indirizzo: Ripalimosani (CB) C.da Pesco Farese, 1

Tel: +39087498869

Fax: +39087462371

[www.ialmolise.it](http://www.ialmolise.it) – e.mail: [ialcampobasso@ialmolise.it](mailto:ialcampobasso@ialmolise.it)

#### *Orario:*

**Lun/Merc:** 08.00/14.00 - 14.30/17.30

**Mar/Giov/Ven:** 08.00/14.00

### MAPPA SEDE OPERATIVA:



## QUALITA'

Lo scenario nel quale il sistema pubblico della Formazione Professionale si trova oggi ad operare, richiede di fornire prestazioni sempre più adeguate alle esigenze in evoluzione dei cittadini.

In questo contesto, le azioni formative devono assicurare il raggiungimento di standard di qualità capaci di:

- Garantire risposte efficaci ai bisogni professionali espressi dal mercato del lavoro;
- Soddisfare contestualmente le aspirazioni dei lavoratori.

La volontà di conseguire standard qualitativamente elevati della formazione professionale ha indotto lo IAL Molise all'acquisizione, **per il suo sistema di gestione**, della Certificazione del Sistema Qualità a norma **UNI EN ISO 9001:2008**

Si specifica che la Certificazione di Qualità è stata conseguita in riferimento alle seguenti attività dell'Ente:

- Progettazione ed erogazione di corsi di formazione e di qualifica professionale ed assistenza alla persona nell'orientamento al lavoro (settore EA37);
- Consulenza alle imprese nella valutazione dei profili professionali (settore EA35).

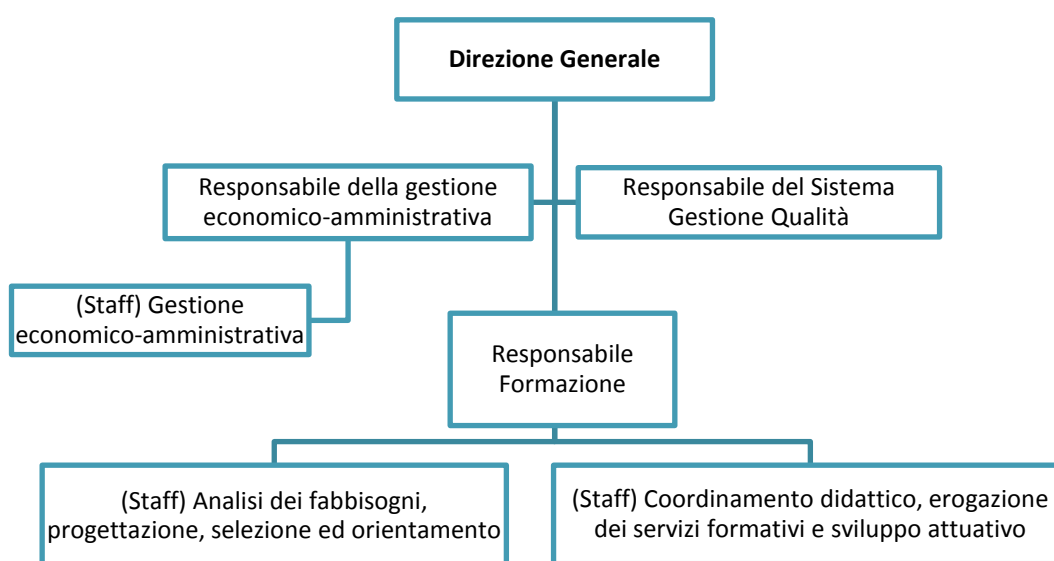


## STAFF

Lo IAL Molise vanta la collaborazione di personale qualificato impegnato nella progettazione, nella programmazione, nell'organizzazione e nella gestione economico/amministrativa delle attività formative. Lo staff dei docenti e dei tutor sono i principali attori dell'erogazione dei corsi. Proprio per questo il loro operato didattico è valutato costantemente sulla base di procedure di monitoraggio previste dal Sistema di Gestione Qualità.

La direzione e lo staff sono a disposizione dell'utenza (su appuntamento) per suggerire le migliori soluzioni formative coerenti con gli effettivi fabbisogni del potenziale utente. La richiesta di appuntamento può pervenire allo IAL Molise via fax/telefono/email. L'ente darà seguito alle richieste entro 7 giorni dalla data di ricevimento.

## ORGANIGRAMMA



## COMUNICAZIONE

Lo IAL Molise ha predisposto un servizio di comunicazione e di informazione al pubblico, cartaceo e telematico. Si avvale dei seguenti strumenti: sito internet ([www.ialmolise.it](http://www.ialmolise.it)), newsletter (quindicinali) e notiziario bimestrale.

## DIRITTO/DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente/cliente ha il diritto di ricevere i servizi nei tempi e nei modi previsti dalla presente carta dei servizi e/o dalle normative che regolano le politiche attive del lavoro e/o dal Sistema Gestione Qualità interno e/o dal contenuto dei progetti rivolti agli utenti fruitori di tali servizi.

L'utente 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 utente/cliente.

## GESTIONE DEI RECLAMI

Lo IAL Molise favorisce la formulazione del reclamo, ritenendolo un'opportunità per il miglioramento del servizio offerto alle persone. Ai reclami viene data risposta entro 10 giorni dalla notifica.

## **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Il grado di soddisfazione del cliente, in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato in relazione alla tipologia del servizio erogato, attraverso questionari periodici e specifici, interviste e attraverso la gestione dei reclami. La modalità di somministrazione dei questionari è dettagliata nella modulistica del Sistema di Gestione di Qualità adottato dall'ente. Si specifica, inoltre, che su richiesta l'ente mette a disposizione la consultazione dei risultati delle analisi di soddisfazione dei servizi erogati.



## **I PARTNERS**

In questi anni l'Ente IAL Molise, ha mantenuto e ulteriormente sviluppato un sistema di alleanze e di presenze regionali e nazionali. In particolare con:

### **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI FERRARA

ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE "ETTORE MAJORANA" DI TERMOLI (CB)

LICEO CLASSICO STATALE "G.PERROTTA" DI TERMOLI (CB)

ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE PER GEOMETRI "E. FERMI" DI ISERNIA

VIMES (ISTITUTO METODOLOGIE E STATISTICA – UNIVERSITA' DI URBINO)

IPIA MONTINI DI CAMPOBASSO

UD'ANET SRL (UNIVERSITY G. D'ANNUNZIO NEW ENTERPRISE TECHNOLOGY)

CONSORZIO COMPAL SOC. CONSORTILE

### **IMPRESE E CONSORZI**

COOP.SOCIALE ALBA DI MONACIGLIONI

CPM CENTRO PROGETTAZIONE MODA DI POZZILLI

ISTITUTO CARSIC DI VENAFRO

CONSORZIO MOLISE NATURA DI FROSOLONE

CONSORZIO DI SOLIDARIETA' SOC.COOP. A.R.L.

TIM 44 S.R.L.

ART DECO' SOC.COOP.

DELTA SYSTEM S.R.L.

### **ENTI E ASSOCIAZIONI**

CONSORZIO DI BONIFICA DELLA PIANA VENAFRANA

CENTRO PER L'IMPIEGO PROVINCIA DI ISERNIA

CDH DI CAMPOBASSO

PROVINCIA DI CAMPOBASSO

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE ASREM DI ISERNIA

ORFEO – ORGANISMO REGIONALE DI FORMAZIONE E DI ORIENTAMENTO DI CAMPOBASSO

CISL – CONFEDERAZIONE ITALIANA SINDACATO DEI LAVORATORI DI CAMPOBASSO

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE ASREM DI AGNONE

ANOLF CISL DI CAMPOBASO

ARCHIVIO DI STATO DI CAMPOBASSO

CAMERA DI COMMERCIO DELL'INDUSTRIA, DELL'ARTIGIANATO E DELL'AGRICOLTURA DI ISERNIA

CONSORZIO INDUSTRIALE (VENAFRO-POZZILLI)

CONFCOOPERATIVE –ABRUZZO

CONFCOOPERATIVE - MOLISE