

## **CARTA DEI SERVIZI PER I SERVIZI AL LAVORO**

### **Sommario**

Premessa .....	2
Agenzia CIFI .....	2
La Carta dei Servizi di Agenzia CIFI .....	3
I servizi erogati agli utenti .....	5
I servizi erogati alle Imprese .....	7
Monitoraggio e miglioramento continuo .....	9
Le nostre sedi sul territorio piemontese per i Servizi al Lavoro .....	10

Versione 4 – Maggio 2022

## **Premessa**

La presente Carta dei Servizi intende presentare le attività in materia di Servizi al Lavoro che Agenzia Cifi scrl svolge nelle proprie sedi presenti sul territorio.

Le attività di Servizi al Lavoro sono rivolte sia a soggetti privati (Servizi alle Persone) sia alle Imprese (Servizi ai Datori di lavoro).

I Soggetti privati possono essere persone occupate, disoccupate, inoccupate o percettori di Ammortizzatori Sociali.

Le Imprese possono essere sia appartenenti al tessuto associativo di Sistema Commercio Impresa Torino, di cui Agenzia Cifi è emanazione diretta, sia esterne all'associazione.

La Carta dei Servizi prevede la possibilità, sia per le Persone sia per i Datori di lavoro, di segnalare la propria soddisfazione in merito ai servizi ricevuti, anche proponendo suggerimenti per il loro miglioramento, sia, eventualmente, i propri reclami in caso di insoddisfazione.

## **Agenzia CIFI**

Commercio Impresa Formazione e Impresa scrl, in breve Agenzia CIFI, è un' Agenzia di Servizi Formativi e di Servizi al Lavoro che si occupa della crescita e della riqualificazione delle risorse umane. Agenzia CIFI progetta, sviluppa e organizza progetti formativi e progetti di inserimento lavorativo, rivolti a lavoratori dipendenti, a lavoratori autonomi, a giovani e adulti disoccupati.

Agenzia CIFI è stata costituita nel 1987, da cinque soci fondatori, in forma di Consorzio, con l'obiettivo di formare giovani da preparare e avviare al mondo del lavoro in ambito consortile.

Negli anni ha modificato la propria struttura e i propri servizi cercando di

rispondere alle esigenze di un mercato del lavoro caratterizzato da profondi cambiamenti.

Attualmente Agenzia CIFI è Ente di emanazione diretta del Sistema Associativo Datoriale Sistema Commercio e Impresa e opera per il proprio mercato di riferimento con le proprie sedi di Torino e Moncalieri.

Agenzia CIFI è Ente Accreditato presso la Regione Piemonte per la Formazione Professionale (dal 2003), per l'Orientamento (dal 2010) e per i Servizi al Lavoro dal 14 marzo 2018.

Dal 2000 Agenzia CIFI opera secondo un Sistema di Qualità Certificato ISO 9001, coinvolgendo tutte le fasi principali del processo formativo. Dal 2011 ha approvato e adottato un Modello Organizzativo Interno ai sensi della Dlgs 231/2001, attualmente in vigore presso le sedi di Torino e di Moncalieri.

### **La carta dei servizi di Agenzia CIFI**

La carta si basa su alcuni principi fondamentali che sono alla base della nostra azienda. Quindi nell'erogare i Servizi al Lavoro, Agenzia CIFI, si ispira ai seguenti principi e valori:

**Accesso:** tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione.

**Uguaglianza:** a tutti coloro che accedono ai Servizi è garantito uguale trattamento indipendentemente dalle condizioni personali e sociali.

**Pari opportunità:** viene garantita parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro senza alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali degli utenti.

**Imparzialità:** tanto verso gli Utenti quanto verso le Imprese sono garantiti rapporti all'insegna dell'obiettività ed imparzialità.

**Gratuità:** i Servizi sono erogati senza alcun onere per i destinatari.

**Partecipazione:** tanto agli Utenti quanto alle Imprese viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui Servizi erogati (segnalazioni, suggerimenti, reclami) utilizzando apposita modulistica.

**Comunicazione e Trasparenza:** è garantita una corretta informazione circa i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.

**Efficacia ed Efficienza:** Agenzia Cifi attua un costante monitoraggio della propria erogazione dei Servizi al fine di consentire un continuo miglioramento degli stessi.

**Riservatezza:** Agenzia Cifi srl garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente con riferimento ai Servizi svolti e comunque a soli fini statistici, nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. 196/2003, del GDPR 2016/679 e smi, in merito al trattamento dei dati personali.

## **I Servizi al Lavoro erogati da Agenzia CIFI**

I Servizi, erogati da Agenzia CIFI, sono conformi a quanto previsto dalle normative in vigore ed in particolare a quanto previsto dalla D.G.R. n° 66-3576 del 19 marzo 2012 (standard regionali dei Servizi al Lavoro) e sono distinti in due tipologie differenti a seconda dei destinatari:

- tipologia A per i Servizi alle Persone
- tipologia B per i Servizi ai Datori di lavoro.

## **I Servizi erogati agli utenti**

1. Informazione: presentare all'utente i servizi offerti dalla rete Regionale pubblica e privata e accompagnarla nell'acquisizione di informazioni utili per l'orientamento e la ricerca attiva nel mercato del lavoro;
  - 1.1. Rendere disponibili strumenti di auto-consultazione di materiali informativi e di offerte di lavoro
  - 1.2. Rinviare, laddove necessario, ad altri servizi specialistici della rete.
2. Accoglienza, primo filtro e/o presa in carico della persona, rilevare i fabbisogni espressi ed i servizi richiesti dalla Persona;
  - 2.1. Presentare le finalità e modalità di funzionamento del servizio.
3. Orientamento professionale, sostenere la persona nella costruzione e definizione del proprio percorso professionale, per promuovere il proprio inserimento/re-inserimento nel mondo del lavoro o migliorare la sua posizione sul mercato.
  - 3.1. Realizzare una ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, conoscenze, potenzialità ed attitudini della persona ed effettuare un'analisi

della storia professionale.

3.2. Fornire supporto circa la redazione del curriculum vitae.

4. Consulenza orientativa, sostenere la persona che necessita di servizi di supporto per l'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuovere attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato del lavoro;

4.1. Proporre attività di bilancio di competenze o percorsi strutturati per l'ascolto e la comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo, delle sue capacità ed aspirazioni professionali, valutandone le competenze e costruendo un progetto professionale

4.2. Fornire supporto circa la redazione del curriculum vitae.

4.3. Individuare interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientare verso servizi specialistici e formativi.

5. Accompagnamento al lavoro, supportare la persona nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità, mediante misure di formazione, tirocinio, stage:

5.1. Supportare nella redazione di lettere di accompagnamento al CV;

5.2. Preparare un'adeguata conduzione dei colloqui di lavoro;

5.3. Accompagnare nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo;

5.4. Supportare all'autopromozione;

5.5. Assistere nell'adeguamento del progetto formativo e/o delle competenze di partenza;

- 5.6. Promuovere convenzioni per l'avvio di tirocini e stage;
  - 5.7. Tutelare i percorsi di tirocinio e di stage;
  - 5.8. Fornire consulenza per la creazione di impresa e rimandare ai servizi competenti.
6. Incontro domanda/offerta di lavoro, sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando la persona verso un impiego e offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa, sia al fabbisogno di figura professionali delle imprese;
- 6.1. Accompagnare l'utente nella fase di scouting e promozione nei confronti delle imprese;
  - 6.2. Individuare le opportunità lavorative;
  - 6.3. Accompagnare durante la fase di pre-selezione e selezione;
  - 6.4. Gestire la fase di pre-selezione.

## **I Servizi erogati alle imprese**

- 1. Promozione e scouting, promuovere i servizi verso le imprese e rilevare le richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incontro domanda/offerta;
  - 1.1. Analizzare il mercato e selezionare le imprese da contattare;
  - 1.2. Promuovere i servizi sul territorio;
  - 1.3. Attivare contatti con le imprese ed illustrare i servizi offerti;
  - 1.4. Effettuare scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale.
- 2. Informazione e accesso ai servizi, fornire informazioni all'impresa circa i servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrare possibili ambiti di

supporto:

- 2.1. Accogliere, illustrare i servizi erogati (requisiti e regole di accesso) e fornire informazioni relative a incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative, apprendistato, tirocini, stage e formazione continua, contrattualistica e normativa in materia di lavoro, anche in sinergia con i competenti Servizi dell'Associazione Sistema Commercio e Impresa;
  - 2.2. Rinviare al servizio di consulenza se necessario;
  - 2.3. Compilare la scheda aziendale e rilevare il fabbisogno professionale.
3. Consulenza, supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane:
- 3.1. Assistere i datori di lavoro in merito all'interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitare l'inserimento e l'attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di giovani svantaggiati;
  - 3.2. Orientare circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento di profili professionali;
  - 3.3. Sostenere le imprese nella realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane;
  - 3.4. Accompagnare le imprese nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, INAIL, D.P.L.)
4. Incontro domanda/offerta di lavoro, supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi:
- 4.1. Individuare le candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca



- 4.2. Supportare nella pubblicizzazione della posizione vacante;
- 4.3. Contattare preventivamente i potenziali candidati per la verifica della loro disponibilità;
- 4.4. Raccogliere e verificare le auto-candidature;
- 4.5. Presentare ai datori di lavoro le candidature pre-selezionate;
- 4.6. Raccogliere gli esiti-feedback dai Datori di lavoro;
- 4.7. Supportare l'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze.

### **Monitoraggio e miglioramento continuo**

Agenzia CIFI monitora la qualità dei servizi erogati in applicazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, delle normative Regionali di Accreditamento per la Formazione e l'Orientamento, e secondo le D.G.R. n° 66-3576 del 19-03-2012 (indicatori fisici per il monitoraggio dei servizi di politica attiva) e D.D. n° 383 del 05-07-2012 (sperimentazione di un modello per la misurazione delle performance degli Operatori Accreditati – art. 8 allegato A).

In una logica di miglioramento continuo Agenzia CIFI ha predisposto ed eroga appositi questionari di valutazione della soddisfazione del cliente (Utenti e Imprese) tramite i quali possono essere espresse valutazioni, suggerimenti e reclami con la finalità di migliorare la qualità dei servizi offerti e rimuovere eventuali disservizi riscontrati.

I suggerimenti/reclami possono essere inviati in forma scritta alla segreteria dell'ente tramite e-mail: [sal@agenziacifi.it](mailto:sal@agenziacifi.it) o consegnati in forma cartacea presso le nostre sedi territoriali. Agenzia CIFI si impegna a garantire una sollecita e motivata risposta entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento del suggerimento o reclamo

**Le nostre sedi accreditate sul territorio.**

**Sede di Torino.**

Via Beinette, 21/a – 10127 – Torino  
Telefono: 011 6313319 fax 011 673943  
e-mail: [sal@agenziacifi.it](mailto:sal@agenziacifi.it)

**Sede di Moncalieri (TO)**

Corso Roma, 14 – 10024 – Moncalieri (TO)  
telefono 011 3740398

Torino, Maggio 2022.  
Il Coordinatore Generale dei Servizi al Lavoro.