



**ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI PER IL LAVORO
DELLA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
CARTA DEI SERVIZI**

CARTA DEI SERVIZI

PRIMA SEZIONE. L'ENTE ACCREDITATO

Principi

La carta dei servizi è uno strumento a disposizione dei cittadini e delle imprese per agevolare la conoscenza, l'accesso e la piena fruibilità ai servizi, tutti gratuiti, attivati presso le sedi accreditate dello IAL SARDEGNA SRL.

La carta dei servizi si fa riferimento ai seguenti principi fondamentali:

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

Uguaglianza: è garantito uguale trattamento a tutti i soggetti che accedono ai Servizi, indipendentemente dalle condizioni personali e sociali.

Pari opportunità: non vi è alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali per quanto attiene la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

Imparzialità: nei rapporti attivati, sia con gli utenti che con le imprese, sono garantite obiettività e imparzialità.

Gratuità: i servizi vengono erogati senza nessun onere per i destinatari

Continuità: l'erogazione dei servizi è finalizzata al raggiungimento degli obiettivi funzionali ai fabbisogni dei destinatari.

Partecipazione: sia agli utenti sia alle imprese, viene data la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi erogati dall'ente (segnalazioni, suggerimenti e reclami).

Comunicazione e trasparenza: è garantita una chiara e corretta informazione circa i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.

Efficienza ed efficacia: l'erogazione dei servizi è soggetta a continuo miglioramento, grazie alle metodologie di controllo e di monitoraggio applicate che consentono di analizzare le possibili criticità e adottare le idonee soluzioni.

Riservatezza: lo IAL SARDEGNA SRL garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente in riferimento ai servizi ai servizi concordati e ai fini statistici. I dati personali saranno trattati ai sensi del D.L. n. 196/2003

Lo IAL SARDEGNA SRL garantisce i propri servizi sia alle persone, sia ai datori di lavoro con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

Mission, strategie, finalità

Lo IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE, ha lo scopo di promuovere, coordinare e gestire nel territorio della Sardegna, in attuazione delle politiche e delle decisioni assunte dai propri organi, con riferimento alle scelte della CISL sarda e con riguardo a tutti i settori della produzione di beni e servizi, sia privati che pubblici, le iniziative rivolte al conseguimento dei seguenti fini:

- ✓ realizzare attività di formazione, di qualificazione, di riqualificazione, aggiornamento e perfezionamento professionale a favore dei lavoratori, giovani e adulti, nonché degli apprendisti e dei lavoratori studenti;
- ✓ intervenire con i più adeguati strumenti sia nei rapporti di formazione lavoro, anche promuovendo, organizzando e gestendo attività connesse ai processi di mobilità conseguenti a riconversioni e ristrutturazioni aziendali;
- ✓ promuovere, organizzare e svolgere attività formative, professionali, culturali e sociali per i lavoratori sardi emigrati in Italia ed all'estero e per i lavoratori italiani ed esteri migrati in Sardegna;
- ✓ realizzare attività di istruzione e di educazione popolare a favore dei giovani e degli adulti, in conformità alla legge e in attuazione dei contratti collettivi di

lavoro;

- ✓ svolgere attività di informazione e sensibilizzazione ai problemi socio economici e del mercato del lavoro, nonché di orientamento per le scelte professionali;
- ✓ provvedere alla formazione ed al periodico aggiornamento del personale direttivo, docente, tecnico ed organizzativo;
- ✓ realizzare attività di preparazione ad esami scolastici a favore dei figli dei lavoratori, dei lavoratori studenti e dei lavoratori adulti;
- ✓ realizzare direttamente o in collaborazione con Istituzioni ed Enti, sia pubblici che privati, nazionali ed internazionali e con la Regione Autonoma della Sardegna e gli Enti Locali attività di ricerca, studio, sperimentazione, assistenza tecnica e scientifica in armonia con i propri compiti;
- ✓ promuovere, organizzare, concorrere e partecipare a studi, convegni, dibattiti ed inchieste in materia economica e sociale, sull'organizzazione del lavoro e la professionalità e comunque sui problemi che si connettono, anche indirettamente, alla formazione professionale, sociale e culturale dei lavoratori;
- ✓ curare l'elaborazione, la pubblicazione e la diffusione di documentazioni, studi e ricerche e materiale didattico - formativo e provvedere altresì a soddisfare la domanda di materiale, strumenti ed attrezzature avanzata dalle proprie strutture;
- ✓ partecipare, attraverso specifiche intese ad attività ed iniziative promosse o gestite unitariamente tra gli Enti di formazione professionale;
- ✓ partecipare a società, associazioni, enti e consorzi per il conseguimento dei propri fini sociali.

**Struttura
organizzativa e
posizionamento
di mercato**

Percorso storico

Lo IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO SARDEGNA S.r.l. IMPRESA SOCIALE opera nel settore della formazione professionale in Sardegna in continuità con l'attività dell'ente della CISL sarda, nato nel 1955 ed è da sempre impegnato nella realizzazione di iniziative per la formazione e l'aggiornamento professionale, culturale e sociale dei giovani e, più in generale, dei lavoratori occupati e non. In Sardegna, lo IAL ha iniziato la propria attività in maniera stabile nel 1975, con il Centro di Formazione Professionale di Alghero, in Provincia di Sassari. Oggi possiede una struttura a rete, articolata sul territorio regionale, in cui sono presenti 14 sedi dotate di autonomia organizzativa.

Il decentramento organizzativo consente allo IAL S.r.l. IMPRESA SOCIALE di intercettare i bisogni e le attese espressi dai territori e, conseguentemente, di diversificare l'offerta formativa, rispondendo alle richieste di formazione, di orientamento, di specializzazione, di servizi plurali e diversificati, in rapporto alle nuove realtà del mondo giovanile, del mercato del lavoro, delle imprese e dei territori. L'intento perseguito negli ultimi anni, a seguito delle profonde trasformazioni del settore, hanno visto lo IAL S.r.l. IMPRESA SOCIALE coprire sempre più l'intera filiera della formazione: dall'orientamento alla qualificazione dei giovani che vogliono inserirsi nel mondo del lavoro, della formazione continua dei lavoratori ai progetti di consulenza per le aziende, dall'alta formazione alla formazione per i beneficiari di ammortizzatori sociali (CIG, CIGS, mobilità) fino alla gestione di modalità innovative di incontro tra domanda e offerta di lavoro. La consapevolezza che il futuro del lavoro sarà sempre più contrassegnato dalla componente della qualità del sapere e dalla specializzazione delle competenze ha indotto lo IAL S.r.l. IMPRESA SOCIALE a ri-

orientare l'attenzione dall'addestramento all'apprendimento.

Organizzazione

La configurazione organizzativa dello IAL S.r.l. IMPRESA SOCIALE è composta da una Sede Regionale in cui vengono svolte le attività operative dei processi che assicurano il governo, il coordinamento e l'amministrazione di tutte le sedi formative dislocate nel territorio regionale, nonché quelle di promozione, di ricerca e di progettazione dei servizi formativi e di orientamento. In particolare la sede regionale cura, in una logica di rete i seguenti servizi:

- strategie organizzative, commerciali e standard dei servizi;
- amministrazione del personale;
- contabilità generale;
- gestione e sviluppo delle risorse umane;
- ricerca, progettazione e sviluppo;
- approvvigionamenti;
- gestione degli accordi con la committenza;
- gestione del Sistema Qualità.

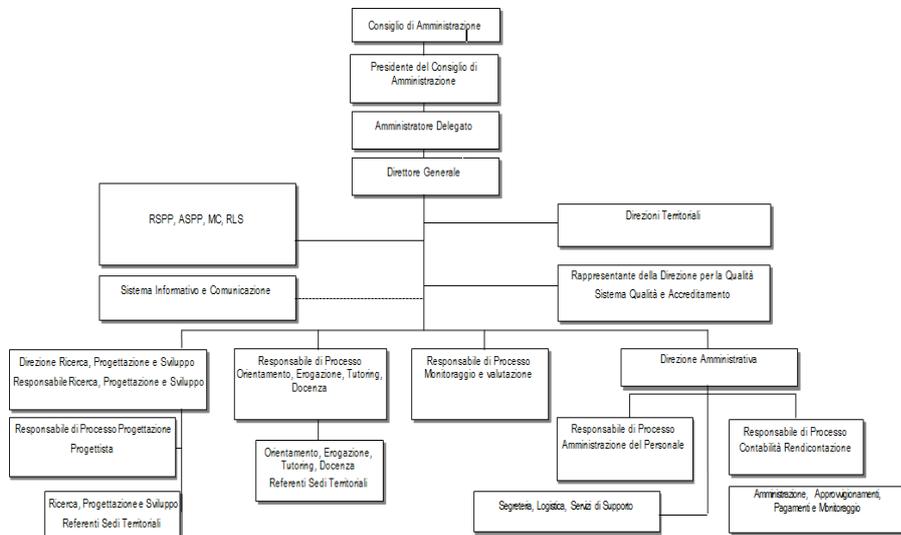
Oltre alla sede regionale vi sono 7 sedi formative dove vengono svolte le attività operative finalizzate all'erogazione dei servizi formativi, di orientamento e di inserimento lavorativo e, in particolare:

- rilevazione del fabbisogno formativo a livello territoriale (di competenza di ogni singola sede);
- attività di supporto nella progettazione dei servizi (in staff nel gruppo di progettazione coordinato dalla sede regionale);
- erogazione dei servizi formativi, di orientamento e di inserimento al lavoro;
- monitoraggio e valutazione dei servizi al cliente/committente;
- gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori sociali locali;
- amministrazione dell'attività specifica della sede.

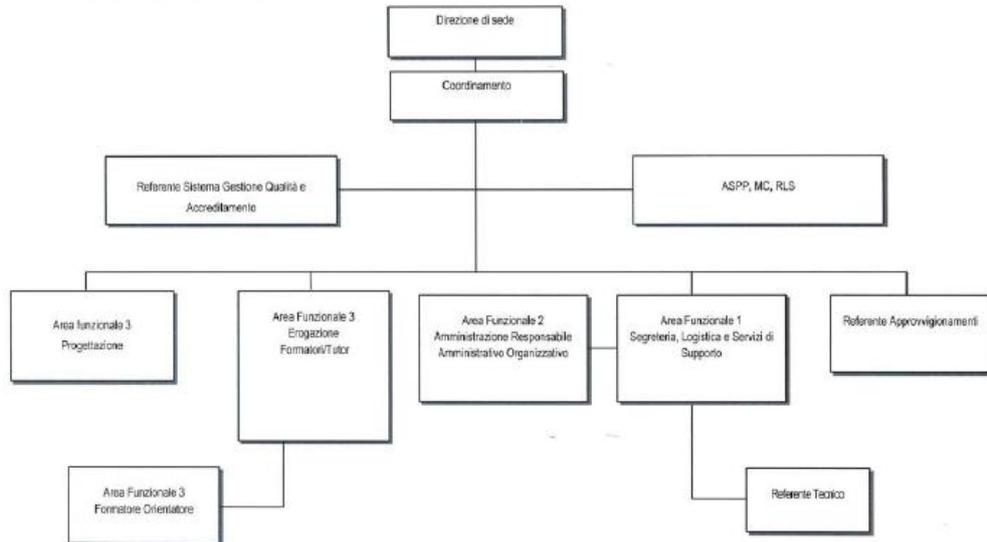
La struttura organizzativa è stata definita dalla Direzione, in funzione delle proprie attività riferite ai processi primari e di supporto, attribuendo ad ogni funzione le responsabilità e le autorità di competenza.

La struttura organizzativa è rappresentata dall'organigramma di seguito riportato.

Organigramma Sede di Coordinamento Regionale



Organigramma Sede Operativa



Descrizione generale dei servizi e delle attività

Lo IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE realizza istituzionalmente attività di:

- orientamento;
- rilevazione ed analisi dei bisogni formativi del territorio;
- progettazione;
- formazione;
- monitoraggio e valutazione degli interventi formativi;
- ricerca e studi sul mercato del lavoro e sui giovani qualificati;
- Analisi di Placement.

Per quanto concerne specificatamente la formazione, progetta e realizza:

- formazione di base per disoccupati/inoccupati;
- formazione di secondo livello per disoccupati con diploma e laurea;
- formazione continua per lavoratori occupati;
- formazione per lavoratori in CIG, CIGS, mobilità
- formazione finalizzata aziendale per imprese in fase di crescita e sviluppo;
- progetti integrati e speciali di sviluppo del capitale umano;
- alta formazione;
- formazione abilitante.

Le principali aree trasversali nelle quali opera sono le seguenti.

- gestione risorse umane;
- amministrazione, finanza e controllo di gestione;
- marketing;
- informatica;
- lingue;
- sicurezza, qualità, ambiente.

Principali settori di intervento:

- turismo e ristorazione;
- servizi;
- industria e meccanica;
- agroalimentare;
- ICT;

- socio –sanitario;
- beni culturali.

Lo IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE è in possesso dell'accreditamento della Regione Autonoma della Sardegna, Assessorato del Lavoro e Formazione professionale, macrotipologia A-B-C – UTENZE SPECIALI (disabili, tossicodipendenti e ristretti); Area specialistica Sicurezza nei luoghi di lavoro, tipologie di finanziamento pubblico e autofinanziamento, accreditamento ai Servizi per il Lavoro.

È in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, rilasciata da Certquality.

È giuridicamente riconosciuto e accreditato dal Ministero del Lavoro ed è inoltre accreditato per la presentazione e la gestione di piani e progetti formativi presso i seguenti Fondi Paritetici Professionali (L.388/2000): FON.TER, FONDOPROFESSIONI, FONDIMPRESA, FORMATEMP, FAPI, FONCOOP, FORAGRI, FONSERVIZI.

È soggetto abilitato all'erogazione della formazione nell'Area Prevenzione e Sicurezza nei luoghi di lavoro.

E' soggetto accreditato Ei-Center, sede d'esame autorizzata al rilascio delle Certificazioni EIPASS.

Collaborazioni

Lo IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO SARDEGNA S.r.l. IMPRESA SOCIALE negli anni ha consolidato diverse collaborazioni.

- Collaborazione stabile con la CISL SARDEGNA e con tutti gli organismi ad essa afferenti, Cisl Scuola, con le UST territoriali, con le federazioni di categoria regionali e territoriali: FNP, FISASCAT, FELSA, FAI, e con i servizi CAF, INAS e con le associazioni ANOLF, ADICONSUM.
- Appartenente alla rete dello IAL NAZIONALE SRL IMPRESA SOCIALE.
- Socio fondatore dell'ITS di Macomer
- In raccordo con imprese e associazioni di rappresentanza delle stesse per la realizzazione di azioni semplici e complesse, quali stage, tirocini, azioni formative
- In raccordo con soggetti pubblici e privati per la realizzazione di attività formative e collaborazione nella gestione di tirocini

SECONDA SEZIONE. I SERVIZI EROGATI

Accesso e informazione

Finalità

Eeguire una prima analisi della domanda dell'utente, al fine di aiutarlo nella definizione dei propri bisogni. Facilitare e sostenere l'utente nell'acquisizione di informazioni utili ad orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete

Destinatari

Adolescenti, giovani e adulti, inoccupati, disoccupati, occupati in cerca di nuova occupazione.

Attività previste

-
- informazioni sui servizi disponibili/offerti dalla rete regionale per la ricerca del lavoro e formazione sulla modalità d'accesso
 - condivisione, anche tramite il SIL Sardegna, delle informazioni disponibili e delle modalità d'accesso
 - rinvio ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione, ecc..)
 - messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione dei servizi e delle offerte di lavoro
 - invio ai servizi territoriali gestiti dai CSL per le attività di esclusiva competenza della Provincia, per la sottoscrizione del Patto di servizio e per la DID
 - In raccordo con i CSL definizione di campagne informative comuni sull'offerta dei servizi competenti in materia di lavoro e formazione
-

Modalità di accesso

Su richiesta degli utenti, incontro individuale di massimo 30 minuti ed eventuale successivo momento di auto-consultazione .

L'utente viene accolto e riceve informazioni di base, eventualmente viene indirizzato ad uno specifico servizio a seconda del bisogno rilevato.

Le informazioni di base possono essere erogate anche telefonicamente o via mail.

Orientamento di primo livello

Finalità

Fornire, attraverso l'analisi della domanda e del fabbisogno individuale, informazioni relative al lavoro e alla formazione; Professioni; percorsi educativi e formativi; tecniche di ricerca di lavoro; andamento delle caratteristiche del mercato del lavoro; normativa relativa alle assunzioni e ai rapporti di lavoro. Aiutare le persone a focalizzare il proprio bisogno orientativo-formativo-professionale e ad individuare il servizio che risponda alle sue esigenze.

Destinatari

Adolescenti, giovani e adulti, inoccupati, disoccupati, occupati in cerca di nuova occupazione
Gli utenti per cui sia stato rilevato, nella fase di accoglienza, un bisogno orientativo specifico.

Attività previste

In questa fase sono previste attività legate all'ascolto dei fruitori del servizio nelle loro necessità.
Presa in carico degli utenti eventualmente indirizzati dal CSL.

Sono previsti:

- Seminari di orientamento di gruppo: l'orientamento e le possibilità del servizio, con approfondimenti sulle tematiche della ricerca attiva del lavoro.
 - Colloqui di orientamento individuale centrati su:
 - ascolto attivo e conoscenza della storia della persona circa le proprie esperienze formative, abilità acquisite, potenzialità e attitudini.
 - Individuazione delle proprie aspirazioni e analisi del proprio percorso individuale, coniugando le proprie reali attitudini con le necessità del sistema delle imprese.
 - Definizione del PAI (Piano di Azione Individuale) e proposta di adesione al servizio
 - Sostegno nella redazione del proprio curriculum vitae europeo
-

Modalità di accesso

Si accede al seminario di Orientamento di gruppo previa iscrizione o prenotazione; il seminario, della durata di 60 minuti, avrà cadenza mensile, per un gruppo di minimo 4 utenti.
Si accede al colloquio di Orientamento individuale su appuntamento. Il colloquio di Orientamento dura circa 50 minuti, si valuterà in fase di colloquio l'opportunità di prevedere diverse sessioni.

Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro

Finalità

Garantire a tutti i cittadini disoccupati, inoccupati o rientranti in specifici target, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale e le proprie aspirazioni personali, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

L'attività è finalizzata allo sviluppo di abilità connesse alla ricerca attiva del lavoro e all'acquisizione degli strumenti di ricerca: redazione cv, modalità di autopresentazione ed autopromozione e di ricerca delle aziende a cui proporsi.

Destinatari

Inoccupati, disoccupati, occupati; adolescenti e giovani; donne in reinserimento lavorativo, inoccupati e disoccupati di lunga durata. Giovani per apprendistato in diritto - dovere.

Attività previste

- elaborazione e presentazione di proposte/misure attive di sostegno all'inserimento lavorativo (offerte lavorative; tirocini formativi/professionali);
 - percorsi formativi; azioni di riqualificazione; erogazione di voucher;
 - elaborazione di proposte di formazione professionale e/o apprendistato ai fini dell'espletamento dell'obbligo formativo;
 - verifica e valutazione delle proposte/misure di sostegno all'inserimento lavorativo in relazione alla situazione utente (disponibilità-interesse-motivazione);
 - redazione di un progetto/percorso personalizzato di inserimento lavorativo;
 - attivazione/implementazione delle misure proposte;
 - trattamento e registrazione dati nel sistema informativo.
 - acquisizione e gestione delle candidature/dati curriculari;
 - analisi e valutazione del profilo professionale in funzione delle domande raccolte;
 - trattamento e registrazione dati nel sistema informativo (candidature);
 - pubblicizzazione/segnalazione delle vacancy;
 - aggiornamento delle offerte di lavoro
-

Modalità di accesso

Incontri individuali o di gruppo della durata di minimo 60 minuti. Si può accedere al servizio su richiesta degli utenti e promozione del servizio da parte dei CSL.

Orientamento specialistico

Finalità

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, sostenere l'avvio di percorsi di orientamento all'autoimpiego e alla creazione di impresa.

Destinatari

Inoccupati/disoccupati; adolescenti e giovani; inoccupati/disoccupati di lunga durata (comprese le donne in reinserimento lavorativo); occupati. In particolare agli utenti in età lavorativa per i quali, a seguito di una prima fase di accesso ai servizi offerti si sia rilevata l'esigenza di un servizio specialistico.

Attività previste

- consulenza orientativa relativa al Mercato del Lavoro ed alla formazione;
- consulenza orientativa specifica ai giovani per l'espletamento dell'obbligo formativo;
- valutazione approfondita del fabbisogno formativo e professionale dell'utente;
- predisposizione bilancio di competenze;
- assistenza tecnico-operativa (redazione cv; supporto alla presentazione domande di lavoro, ecc.);
- sviluppo del Piano di Azione Individuale (PAI) precedentemente sottoscritto;
- proposta di azioni specifiche di formazione e formazione orientativa (sessioni di gruppo tecniche di ricerca del lavoro, preparazione ai colloqui, sviluppo competenze, iniziative di supporto alla creazione d'impresa, ecc)
- attivazione/implementazione delle misure previste;
- rinvio con appuntamento ad altri servizi
- informazioni ed assistenza mirata ai soggetti disoccupati che intendono avviare un'attività in proprio
- informazioni sul mercato del lavoro e sulle sue caratteristiche, sulle leggi e sul sistema delle agevolazioni finanziarie disponibili
- colloqui informativi e di rilevamento delle motivazioni, del mind set (rilevazione delle esigenze) e di valutazione del rischio e delle opportunità legate alla scelta autoimprenditoriale;
- assistenza nella fase di valutazione e definizione dell'idea imprenditoriale, analisi delle competenze possedute dall'aspirante imprenditore con valutazione dell'eventuale necessità di formazione;
- consulenza per la predisposizione del business plan e nella scelta della forma giuridica;
- verifica e tutoraggio in relazione agli adempimenti amministrativi e burocratici;
- animazione territoriale (seminari informativi, interventi formativi, workshop, laboratori didattici);
- progettazione di percorsi formativi sulle tematiche inerenti alla creazione d'impresa ed al lavoro in proprio.

Modalità di accesso

Incontri individuali o di gruppo della durata di 60 minuti. Si può accedere al servizio su appuntamento

Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro

Finalità

Sostenere ed agevolare l'utente nell'incontro con i datori di lavoro che abbiano presentato richieste di personale

Destinatari

Inoccupati/disoccupati; adolescenti e giovani; inoccupati/disoccupati di lunga durata (comprese le donne in reinserimento lavorativo); occupati.

Attività previste

- individuazione/estrazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della richiesta di lavoro (pre-selezione);
- raccolta/trattamento di auto-candidature;
- verifica della disponibilità utenti pre-selezionati per le candidature;
- azioni di intermediazione/promozione con i datori di lavoro;
- trattamento e registrazione dati nel sistema informativo
- definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo, quali:
 - supporto alla ricerca attiva del lavoro, attraverso l'acquisizione degli strumenti di ricerca (redazione cv, modalità di autopresentazione e di autopromozione e ricerca delle aziende a cui proporsi)
 - supporto all'inserimento lavorativo, attraverso interventi di tutoraggio individuale (stage) in una nuova realtà aziendale

Modalità di accesso

Colloqui di consulenza individuale o di gruppo con operatori esperti, percorsi formativi di durata variabile, tutoraggio all'inserimento lavorativo.

Servizi alle imprese

Finalità

È finalizzato a garantire informazioni ai datori di lavoro sulle misure di politica attiva disponibili, analizzare i fabbisogni professionali e formativi delle aziende, supportare l'azienda nell'inserimento lavorativo.

Destinatari

Imprese ed enti pubblici, consulenti e professionisti.

Attività previste

- ✓ informazioni relative a: incentivi e agevolazioni per le assunzioni;
 - ✓ informazioni relative alle procedure amministrative (comunicazioni obbligatorie, adempimento del collocamento mirato, ecc)
 - ✓ informazioni relative all'apprendistato
 - ✓ informazioni su contrattualistica e normativa in tema di lavoro
 - ✓ orientamento all'utilizzo dei servizi erogati (funzioni, accesso e fruibilità) e/o altri servizi territoriali
 - ✓ trattamento e registrazione dei dati sul sistema informativo
-

Modalità di accesso

Su richiesta del datore di lavoro o dei suoi rappresentanti

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO

**Organizzazione
della struttura:
logistica e
risorse umane
dedicate**

Aspetti logistici

Le attività dei Servizi per il Lavoro sono erogate nelle seguenti sedi

IAL SARDEGNA IMPRESA SOCIALE SRL

Via Eligio Perucca 1, Elmas; Tel. 070/344180 sedeelmas@ialsardegna.it

IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE - ORISTANO

Via Cagliari, 24/A, Tel. 0783/216086 sedeoristano@ialsardegna.it

IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE - NUORO

Via Quinto Orazio Flacco snc, Tel. 327 0288281 sedenuoro@ialsardegna.it

IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE - OZIERI

Via Giusti, 1, Tel. 079/4120348 sedeozieri@ialsardegna.it

IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE - OLBIA

Via Galvani, 64, Tel. 0789/50571 sedeolbia@ialsardegna.it

IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE - SASSARI

Via G. Prati, 22-2 Tel. 079/4129504 sedesassari@ialsardegna.it

IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE - IGLESIAS

Vico Il Gorizia 1 - tel. 0781/1865351 sedeiglesias@ialsardegna.it

In tutte le sedi sono presenti spazi distinti da quelli di altri soggetti, attrezzati con adeguati arredi predisposti per l'attesa e l'accoglienza dell'utenza, atti a garantire la riservatezza durante i colloqui individuali. Gli spazi sono conformi alla normativa in materia di tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza sui luoghi di lavoro e alla normativa in materia di accessibilità per i disabili.

Le sedi sono dotate di biblioteca, di locale adibito per il colloquio individuale, aule formative per le attività di gruppo, di aule con collegamenti telematici idonei a interconnettersi con la Borsa nazionale continua del lavoro, per il tramite del sistema Cliclavoro e al Sistema informativo lavoro - SIL Sardegna.

Orario di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Risorse Umane

Responsabili Organizzativi:

Barbara Melis (Sedi: Oristano - Nuoro) Carlo Piras (Sedi: Ozieri - Sassari)

Stefano Cassai (sedi: Iglesias) Massimiliano Cossu (Sede Olbia)

Antonio Demontis (sedi: Elmas)

Operatori del Mercato del lavoro e orientamento di primo livello e specialistico:

Stefano Cassai, Marco Piroddi, Fabio Uda, Massimo Sedda (sede di Elmas)
Barbara Melis, Michela Pau, Stefano Cassai, Massimo Sedda (sede di Oristano)
Barbara Melis, Michela Pau, Stefano Cassai, Massimo Sedda (sede di Nuoro)
Stefano Cassai, Massimo Sedda (sede di Ozieri)
Cossu Massimiliano, Andrea Pandolfi (Sede di Olbia)
Stefano Cassai, Massimo Sedda, Andrea Pandolfi (sede di Sassari)
Marco Piroddi, Stefano Cassai, Massimo Sedda (sede di Iglesias)

**Modalità di
monitoraggio e
dei servizi**

L'azione dello IAL Sardegna nei Servizi per il lavoro sarà accompagnata da un sistema strutturato di monitoraggio e valutazione al fine di consentire il costante miglioramento delle azioni messe in atto e della propria attività

TERZA SEZIONE: IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

**Sistema di
monitoraggio e
valutazione**

Il monitoraggio è inteso come costante osservazione e controllo di un fenomeno nel corso del suo evolversi, al fine di raccogliere dati e informazioni utili per correggere o confermare i processi in atto e per migliorarne, se opportuno, gli esiti, nel rispetto delle procedure del sistema di Gestione Qualità certificata UNI ENI ISO 9001-2008. Tale attività viene svolta attraverso l'individuazione, a seguito della somministrazione di questionari agli attori principali del servizio, dei punti di forza e di debolezza e di eventuali criticità in seno ai processi di erogazione del servizio stesso, al fine di correggere immediatamente eventuali distorsioni rispetto agli obiettivi generali. Il sistema di monitoraggio e di valutazione ha lo scopo quindi di evidenziare il conseguimento o meno degli obiettivi qualitativi e quantitativi dell'attività, di fare emergere gli eventuali scostamenti dei risultati raggiunti rispetto a quelli attesi e di facilitare l'individuazione e la definizione di buone pratiche, vale a dire di quelle azioni e di quei processi che, in quanto a modalità, strumenti, tempi, si dimostrano migliori e possono essere riprodotti

Gli indicatori

La rilevazione operata sulle attività implementate prevede la raccolta di dati sia quantitativi, sia qualitativi connessi alle ricadute che esse hanno sui differenti fruitori dei servizi per il lavoro: utenti e aziende. Gli aspetti qualitativi sono in relazione al grado di soddisfazione che i fruitori, siano essi utenti o aziende, sperimentano avvalendosi dei servizi, in relazione a indicatori quali ad esempio il tempo di attesa; cortesia del personale; tempestività nell'informazione; pertinenza dell'informazione; competenza del personale; tempi di risposta ai reclami; facilità di accesso; soddisfacimento dei propri bisogni.

Gli aspetti quantitativi riguardano invece l'effettiva erogazione dei servizi (come ad esempio, la numerosità dei colloqui informativi, il numero di utenti transitati nei centri, i percorsi di bilancio erogati) e l'impatto generato (ad esempio il numero di utenti inseriti in percorsi formativi, numero di utenti inseriti in azienda) posti in relazione con gli obiettivi di performance definiti in fase previsionale.

Gli indicatori utilizzati si riferiscono quindi nel quadro generale ad un sistema articolato

in tre livelli: il monitoraggio (fisico) delle attività, la valutazione degli esiti coerente con gli obiettivi delle azioni e la valutazione qualitativa e quantitativa degli impatti. Gli strumenti utilizzati per la raccolta di tali dati sono rappresentati da questionari strutturati, somministrati ai differenti utenti nelle differenti fasi della loro esperienza con i servizi per il lavoro: ex ante; in itinere; ex post.

Placement

Lo IAL Sardegna provvederà anche ad una rilevazione specifica di placement che rappresenta in modo ampio l'impatto che le politiche del servizio per il lavoro risultano avere a 6 mesi/1 anno dal completamento dell'azione con l'utente, non solo in termini occupazionali, ma in senso più ampio in termini di occupabilità, vale a dire il "valore lavorativo" di una persona sul mercato del lavoro a seguito della fruizione dei servizi da parte dell'utente.

**Sistema di
miglioramento
continuo
del servizio**

Al fine di promuovere il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato, lo IAL SARDEGNA ha previsto nei propri centri - un sistema di raccolta di reclami/suggerimenti attraverso i quali gli utenti coinvolti nei servizi possano esprimere la propria insoddisfazione liberamente ed in modo non strutturato ed anonimo per garantire un'informazione puntuale e libera da condizionamenti.