



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



INSIGNIA
T R A I N I N G

FORMAZIONE, ORIENTAMENTO, TUTORING, COACHING, CONSULENZA

ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento – gennaio 2021

Sommario

PRIMA SEZIONE. L'ENTE ACCREDITATO	3
<i>Principi</i>	3
<i>Mission, strategia, finalità</i>	4
Percorso storico	4
Organizzazione	4
Descrizione generale dei servizi e delle attività.....	5
Collaborazioni.....	6
SECONDA SEZIONE. I SERVIZI EROGATI	7
<i>Accesso e informazione</i>	7
<i>Orientamento di primo livello</i>	8
<i>Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro</i>	9
<i>Orientamento specialistico</i>	10
<i>Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro</i>	11
<i>Servizi alle imprese</i>	12
<i>Organizzazione dei servizi per il lavoro</i>	13
Organizzazione della struttura: logistica e risorse umane dedicate	13
Modalità di monitoraggio dei servizi	13
TERZA SEZIONE: IL MIGLIORAMENTO CONTINUO	15

La presente *carta dei servizi* è uno strumento a disposizione dei cittadini e delle imprese e ha il fine di permettere un accesso pieno, efficace ed efficiente, alla conoscenza dei servizi per il lavoro attivati da Insignia presso la sede accreditata.

PRIMA SEZIONE. L'ENTE ACCREDITATO

Principi

I principi fondamentali che ispirano la presente *carta dei servizi* fanno riferimento alla *Costituzione Italiana* e alla *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea* e sono di seguito descritti:

1. Uguaglianza: a tutti i soggetti che accedono ai servizi per il lavoro di Insignia è garantito un trattamento uguale, ciò significa senza discriminazione alcuna che possa essere basata su condizioni personali e sociali, sesso, razza o origine etnica, religione o credenze, handicap, età o orientamento sessuale, credenze, così come dichiarato nella *convenzione Europea dei Diritti dell'uomo*

Dal principio dell'uguaglianza discendono il rispetto:

- delle **pari opportunità** per quanto attiene la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro;
- dell'**imparzialità** mantenuta sempre nei rapporti attivati, sia con gli utenti che con le imprese;
- di **accesso** senza alcuna discriminazione a tutte le persone che accedono ai servizi per il lavoro.

2. Trasparenza: secondo tale principio, a tutti i soggetti che accedono ai Servizi per il Lavoro erogati da Insignia è garantita una comunicazione corretta e chiara sia sui servizi offerti sia sulle modalità di erogazione degli stessi.

3. Efficacia ed efficienza: il rispetto di tale principio garantisce che Insignia eroghi servizi soggetti al miglioramento continuo. Questi, infatti, sono sottoposti a valutazione da parte di utenti e imprese. I giudizi espressi, grazie al monitoraggio, consentono di analizzare le possibili criticità e adottare idonee soluzioni correttive e/o migliorative. Il rispetto del principio dell'efficacia e dell'efficienza permette a Insignia di erogare servizi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi funzionali ai fabbisogni espressi da imprese e utenti destinatari.

4. Riservatezza: il rispetto di tale principio da parte di Insignia s.r.l. garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite da utenti e imprese, poiché saranno utilizzati unicamente in riferimento ai servizi ai servizi concordati e per fini statistici. I dati personali vengono trattati ai sensi del Regolamento Europeo (Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 - General Data Protection Regulation o GDPR).

Mission, strategia, finalità

Percorso storico

Insignia srl è nata con lo scopo di fornire servizi innovativi per la formazione delle persone e delle aziende. La **mission** è offrire servizi di formazione, orientamento, *tutoring*, *coaching* e consulenza. Oggi è una realtà affermata che opera in accreditamento con la Regione Autonoma della Sardegna erogando attività di formazione, qualificazione, riqualificazione, aggiornamento e perfezionamento professionale a favore degli adulti e dei lavoratori.

Insignia, grazie a un rapporto costante con il mondo del lavoro e le imprese ha acquisito la consapevolezza delle grandi trasformazioni in atto. Finita l'epoca delle estrazioni minerarie e delle grandi industrie di trasformazione, le più importanti risorse della Sardegna restano quelle umane. Ad esse si rivolge con la **finalità** di garantire qualità nei servizi per lo sviluppo di competenze e conoscenze al fine di renderle facilmente spendibili nel mercato del lavoro e utili per le aziende del territorio.

Organizzazione

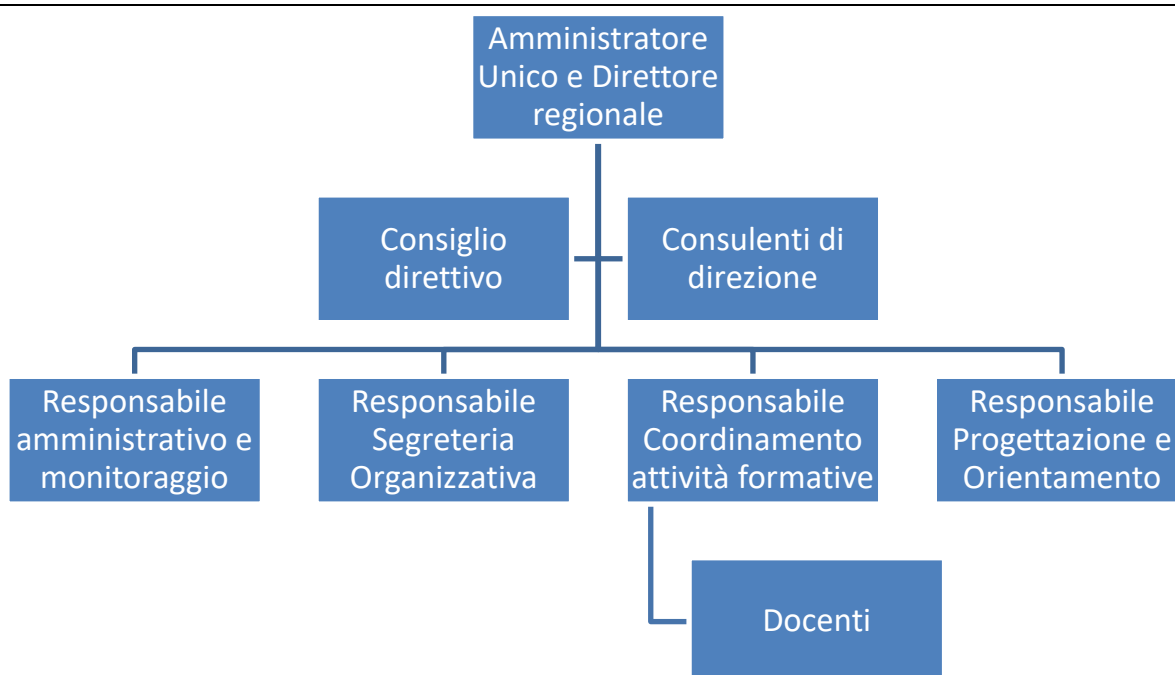
La configurazione organizzativa di Insignia è composta da una Sede Regionale in cui vengono svolte le attività operative dei processi che assicurano il governo, il coordinamento e l'amministrazione di tutte le risorse umane e di tutte le attività svolte nelle diverse sedi formative dislocate nel territorio regionale. In particolare, la sede regionale sita in **via Arrigo Solmi n. 28 a Cagliari** cura 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.
- ✓ rilevazione del fabbisogno formativo a livello territoriale;
- ✓ attività di supporto nella progettazione dei servizi;
- ✓ 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.

Oltre alla sede regionale vi è una sede formativa a Tortolì dove vengono svolte le attività operative finalizzate all'erogazione dei servizi formativi.

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



Le figure professionali impegnate in Insignia hanno sviluppato le proprie competenze nel settore della formazione e dello sviluppo delle risorse umane. Sono perciò in grado di gestire in maniera proattiva tutti i processi, i servizi e le attività erogate.

Descrizione generale dei servizi e delle attività

- ✓ **Per quanto attiene specificamente al settore della formazione professionale** Insignia in accreditamento con la Regione Sardegna, si occupa di:
 - ✓ Formazione professionale: corsi annuali e biennali di formazione per adulti;
 - ✓ Formazione obbligatoria e patenti di mestiere: corsi di formazione obbligatoria e di preparazione al conseguimento di patenti e certificazioni, per rispondere con professionalità al bisogno di adeguamento a leggi e regolamenti;
 - ✓ Formazione superiore: percorsi per fornire a diplomati e laureati l'acquisizione di competenze altamente professionalizzanti ed immediatamente spendibili nel mercato del lavoro;
 - ✓ Formazione permanente: corsi di aggiornamento rivolti sia alle aziende che ai singoli interessati al proprio apprendimento, alla propria crescita, al proprio futuro;
 - ✓ Formazione d'impresa: formazione finanziata e su commessa per creare valore e generare aumento di competitività attraverso lo sviluppo del capitale umano.

Insignia, inoltre, opera attività di:

- ✓ rilevazione ed analisi dei bisogni formativi e occupazionali del territorio;
- ✓ progettazione, erogazione e gestione degli interventi formativi finanziati da fondi pubblici o in autofinanziamento;
- ✓ erogazione di corsi di formazione inerenti la sicurezza sul lavoro
- ✓ monitoraggio e valutazione degli interventi formativi;
- ✓ orientamento;



- ✓ bilancio delle competenze;
- ✓ servizi per il lavoro e servizi per le imprese.

Al di fuori delle attività svolte in accreditamento dalla Regione Sardegna, Insignia opera interventi di:

- ✓ gestione risorse umane;
- ✓ amministrazione, finanza e controllo di gestione;
- ✓ consulenza aziendale;
- ✓ consulenza per la creazione di impresa;
- ✓ business plan e ricerca fonti di finanziamento per start-up.

Collaborazioni

Insignia collabora continuamente con la pluralità dei soggetti che operano nel mercato del lavoro e con le imprese. I rapporti sono indirizzati verso lo studio dell'evoluzione del mercato del lavoro e delle competenze da esso richieste, perché i servizi formativi e del lavoro erogati siano in linea con le opportunità presenti nel contesto sardo.

SECONDA SEZIONE. I SERVIZI EROGATI

Accesso e informazione

Descrizione e finalità del servizio

Analizzare la domanda dell'utente e accompagnarlo nella definizione dei propri bisogni. La modalità utilizzata è quella del sostegno attivo: l'operatore presenta i servizi offerti mentre l'utente presenta il suo profilo ed è aiutato nell'acquisizione di informazioni utili per orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro. La modalità consente piena accessibilità e fruibilità dei servizi e delle informazioni.

La finalità del servizio è 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.

Destinatari

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

Attività previste

erogazione di informazioni sui servizi disponibili e offerti dalla rete regionale dei Servizi per il Lavoro, sulla modalità d'accesso;

condivisione, anche tramite il SIL Sardegna, delle informazioni sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso;

erogazione di informazioni su mercato del lavoro e sulle opportunità occupazionali;

invio a servizi territoriali gestiti dai CSL nel caso di attività di esclusiva competenza e nel caso di necessità di sottoscrizione del Patto di Servizio e della DID;

presentazione di eventuali campagne informative comuni ai Servizi per il Lavoro e ai CSL sull'offerta dei servizi competenti in materia di lavoro e formazione;

presentazione e fornitura di strumenti di auto-consultazione dei servizi e delle offerte di lavoro disponibili.

Modalità di accesso ed erogazione

L'attività viene svolta su richiesta degli utenti. Il *setting* è quello di un incontro individuale e riservato della durata di un'ora circa.

Orientamento di primo livello

Descrizione e finalità del servizio

Presentazione del servizio ed esplicitazione delle modalità in cui sarà svolto; ascolto del destinatario e rilevazione di eventuali dubbi o incertezze sull'attività; creazione della relazione biunivoca di responsabilità e responsabilizzante; negoziazione del percorso e delle tappe in cui esso si svolgerà.

La finalità è quella di garantire l'analisi della domanda dell'utente per poter concordare servizi adeguati, in ragione del suo profilo professionale, delle caratteristiche soggettive, del contesto e del mercato del lavoro.

Destinatari

Utenti per cui sia stato rilevato, nella fase di "Accoglienza e informazione", l'esplicito bisogno di un intervento orientativo di primo livello; adolescenti, giovani e adulti, inoccupati, disoccupati, occupati in cerca di nuova occupazione.

Attività previste

ascolto dell'utente finalizzato all'apprendimento da parte dell'operatore della storia della persona circa le proprie attitudini, esperienze e competenze acquisite in ambito formale, non formale e informale;

valutazione degli apprendimenti e delle differenti tipologie di competenze, co-noscenze e capacità che hanno generato;

comprendere da parte del destinatario degli snodi fondamentali/cerniere importanti della sua storia e collegamento degli stessi agli apprendimenti;

formulazione del bilancio di competenze dell'utente;

analisi del profilo presentato e individuazione del possibile *matching* con le aspirazioni dell'utente e il contesto;

presentazione delle diverse opportunità lavorative presenti nel sistema o individuazione delle diverse politiche attive utili al raggiungimento del progetto di vita dell'utente;

definizione del PAI (Piano di Azione Individuale) e proposta di adesione al servizio;

sostegno all'utente nella redazione del proprio curriculum vitae.

Modalità di accesso ed erogazione

L'attività viene svolta su richiesta degli utenti e previo appuntamento. Il *setting* è quello di un incontro individuale e riservato della durata di circa due ore. Sono possibili sessioni di orientamento di gruppo con successivo colloquio individuale di approfondimento. Lo svolgimento e la durata dell'attività di gruppo va definita preventivamente sulla base di brevi colloqui con ciascun componente del gruppo.

Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro

Descrizione e finalità del servizio

L'obiettivo del servizio è riuscire a far sviluppare all'utente abilità connesse alla ricerca attiva del lavoro e all'acquisizione degli strumenti di ricerca.

La finalità è garantire a tutti gli utenti in cerca di occupazione che al momento risultino disoccupati, inoccupati o rientranti in specifici target (così come individuati dalla Regione), opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale e le aspirazioni individuali, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Destinatari

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

Attività previste

- ✓ aiuto nella redazione del curriculum vitae;
- ✓ preparazione al colloquio di selezione;
- ✓ aiuto nell'apprendimento delle migliori modalità di ricerca (soprattutto grazie all'utilizzo del web) di posizioni aperte inerenti il proprio profilo e ricerca delle aziende a cui proporsi;
- ✓ aiuto nella composizione di una lettera di presentazione efficace;
- ✓ ricerca e presentazione di proposte/misure di politica attiva di sostegno all'inserimento lavorativo (offerte lavorative, tirocini, percorsi formativi finalizzato all'inserimento lavorativo o al compimento dell'obbligo formativo, apprendistato, etc.);
- ✓ aiuto nell'autovalutazione da parte dell'utente delle proposte presentate;
- ✓ redazione di un progetto/percorso personalizzato di inserimento lavorativo;
- ✓ attivazione e/o implementazione delle misure proposte;
- ✓ trattamento e registrazione dati nel sistema informativo;
- ✓ acquisizione e gestione delle candidature/dati curriculari su posizioni aperte segnalate direttamente dalle aziende;
- ✓ analisi e valutazione del profilo professionale in funzione delle domande raccolte;
- ✓ trattamento e registrazione dati nel sistema informativo (candidature);
- ✓ pubblicizzazione e segnalazione delle posizioni aperte presso gli utenti.

Modalità di accesso ed erogazione

L'attività viene svolta su richiesta degli utenti e/o del CSL e previo appuntamento. Il *setting* è quello di un incontro individuale e riservato della durata di circa un'ora. Sono possibili sessioni di gruppo formato da utenti con profili simili. Lo svolgimento e la durata dell'attività di gruppo vanno definiti preventivamente sulla base dei dati raccolti in precedenti sessioni di attività.

Orientamento specialistico

Descrizione e finalità del servizio

L'obiettivo principale del servizio è aiutare il destinatario a prendere coscienza e a costruire il proprio percorso utilizzando gli strumenti di cui è in possesso o che potrà possedere dopo un successivo percorso di formazione/apprendimento sul lavoro. L'utente potrà così individuare i punti di forza e di debolezza del progetto e implementarlo con l'aiuto dell'operatore.

La finalità è 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

Adolescenti, giovani e adulti, inoccupati, disoccupati, occupati in cerca di nuova occupazione per i quali nelle fasi precedenti si sia rilevata l'esigenza di un servizio di orientamento specialistico. A seconda della tipologia di utenza, le modalità di erogazione del servizio e il risultato finale potranno variare. In caso di adolescenti l'orientamento potrà portarli alla scelta di un percorso formativo/educativo; nel caso di lavoratori o di adulti in età lavorativa il risultato potrà essere un orientamento verso percorsi formativi, lavorativi o di auto-impiego.

Attività previste

- ✓ aiuto da parte dell'operatore, che svolgerà il ruolo di *counsellor*, nella costruzione del processo decisionale;
- ✓ predisposizione del bilancio di competenze e valutazione delle over skill e under skill rispetto al percorso immaginato dall'utente;
- ✓ consulenza orientativa relativa al contesto, al mercato del lavoro e alla formazione;
- ✓ consulenza orientativa specifica a seconda della tipologia di utenza;
- ✓ consulenza per la redazione del curriculum vitae e della lettera di presentazione;
- ✓ redazione di un progetto/percorso personalizzato di inserimento lavorativo;
- ✓ attivazione e/o implementazione delle misure proposte;
- ✓ trattamento e registrazione dati nel sistema informativo;
- ✓ acquisizione e gestione delle candidature/dati curriculari su posizioni aperte segnalate direttamente dalle aziende;
- ✓ sviluppo del PAI (Piano di Azione Individuale) sottoscritto in precedenza;
- ✓ formazione orientativa rivolta alle tecniche di ricerca del lavoro (anche tramite il web e i social), alla preparazione ai colloqui di selezione, allo sviluppo di competenze trasversali e di socialità, alla valutazione di iniziative di supporto alla creazione d'impresa e per l'auto-impiego;
- ✓ informazione sul contesto e sui dati economici finalizzata alla creazione di impresa e all'auto-impiego;
- ✓ Presa in carico di utenti eventualmente indirizzati dai CSL e tracciatura dei servizi;
- ✓ Condivisione tramite il SIL Sardegna e scambio di informazioni e uso comune di applicativi riguardanti il servizio di orientamento specialistico.

Modalità di accesso ed erogazione

L'attività viene svolta per appuntamento e su richiesta degli utenti. Il *setting* è quello di un incontro individuale e riservato della durata di circa un'ora. Sono possibili sessioni di gruppo se formato da utenti con profili simili. Lo svolgimento e la durata dell'attività sia personale che di gruppo va definita preventivamente sulla base dei dati raccolti in precedenti sessioni di attività.



Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro

Descrizione e finalità del servizio

Aiutare il destinatario a valutare tra le diverse opportunità offerte in coerenza con il percorso disegnato e accompagnarlo in un percorso di ingresso o rientro nel mercato del lavoro. La finalità è sostenere ed agevolare l'utente nell'incontro con i datori di lavoro che abbiano presentato richieste di personale.

Destinatari

Giovani e adulti inoccupati e disoccupati anche di lunga durata

Attività previste

- ✓ presa in carico di utenti eventualmente indirizzati dai CSL;
- ✓ studio da parte dell'operatore delle opportunità presenti e da offrire;
- ✓ incontro con l'utente e presentazione delle opportunità;
- ✓ valutazione delle opportunità presentate;
- ✓ aiuto nella selezione delle opportunità presentate e aiuto nell'inserimento;
- ✓ aiuto nella presentazione di auto candidature;
- ✓ azioni di intermediazione e promozione con i datori di lavoro;
- ✓ trattamento e registrazione dati nel sistema informativo;
- ✓ contatto con la struttura che offre l'opportunità e presentazione del candidato;
- ✓ eventuale formazione per lo sviluppo di competenze di socialità utili al momento dell'inserimento;
- ✓ formazione orientativa rivolta alle tecniche di ricerca del lavoro (anche tramite il web e i social), alla preparazione ai colloqui di selezione, allo sviluppo di competenze trasversali, alla valutazione di iniziative di supporto attraverso interventi di tutoraggio individuale e coaching;
- ✓ condivisione e scambio informazioni tramite il SIL Sardegna e tracciatura del servizio erogato.

Modalità di accesso ed erogazione

L'attività viene svolta nella modalità del *counseling* individuale, per appuntamento e su richiesta degli utenti. Il *setting* è quello di un incontro individuale e riservato di durata variabile. Sono possibili sessioni di gruppo se formato da utenti con profili simili e/o candidati per la stessa impresa. Lo svolgimento e la durata dell'attività sia personale che di gruppo va definita preventivamente sulla base dei dati raccolti in precedenti sessioni di attività.

Servizi alle imprese

Descrizione e finalità del servizio

La finalità del presente servizio è quella di garantire informazioni ai datori di lavoro sulle misure di politica attiva disponibili, analizzare i fabbisogni professionali e formativi delle aziende e supportarle nell'inserimento lavorativo.

Destinatari

Imprese ed enti pubblici, consulenti e professionisti.

Attività previste

- ✓ rilascio informazioni relative alle diverse politiche attive di lavoro in essere;
- ✓ rilascio informazioni relative a incentivi e agevolazioni inerenti le nuove assunzioni;
- ✓ consulenza relativa alle procedure amministrative, sulla contrattualistica e sulla normativa in tema di lavoro;
- ✓ consulenza in materia di formazione e sicurezza sul lavoro;
- ✓ informazioni sull'utilizzo dei servizi erogati e sugli altri servizi territoriali presenti;
- ✓ trattamento e registrazione dei dati sul sistema informativo.

Modalità di accesso

L'attività viene svolta nella modalità della consulenza individuale al datore di lavoro o adesso e ai suoi rappresentanti, per appuntamento e su richiesta. Lo svolgimento e la durata dell'attività possono variare in base alle attività richieste.

Organizzazione dei servizi per il lavoro

Organizzazione della struttura: logistica e risorse umane dedicate

Aspetti logistici

Le attività dei Servizi per il Lavoro di Insignia s.r.l. sono erogate nella sede di Cagliari (CA) sita in via Arrigo Solmi n. 28
Telefono 070/7273535
Fax 070/2040294
E-mail info@insigniaformazione.com

Nella sede è presente uno spazio distinto, predisposto per creare il corretto *setting* necessario a garantire la riservatezza durante i colloqui individuali. Lo spazio è attrezzato con adeguati arredi predisposti per l'attesa e l'accoglienza dell'utenza. Sono garantiti collegamenti ADSL e ADSL WI-FI per connettersi con la Borsa nazionale continua del lavoro, per il tramite del sistema Cliclavoro e al Sistema informativo lavoro SIL Sardegna.

È, inoltre, conforme 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.

La sede di Cagliari è dotata di spazi per eventuali attività in piccoli gruppi.

Orario di apertura al pubblico

dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Risorse Umane

Responsabile Organizzativo: Dott. Cacciarru Andrea Carlo Nicola

Operatori del Mercato del lavoro: Dott. Madeddu Dario; Dott.ssa Emanuela Collu

Tempistiche di erogazione previste per i servizi sono:

- ✓ Accesso ai servizi: su appuntamento con attesa massima di 7 giorni;
- ✓ Attivazione delle misure in convenzione con Regione Sardegna: varia in base al servizio e a quanto previsto, eventualmente, dall'Avviso Pubblico sulle quali sono attivate;
- ✓ Rilascio di eventuale certificazione: entro 7 giorni dalla richiesta.

Modalità di monitoraggio dei servizi

La modalità di monitoraggio dei servizi erogati si concretizza con i seguenti strumenti:

- ✓ Questionario di Gradimento e Valutazione;
- ✓ Segnalazioni volontarie e anonime degli utenti presso il corner delle segnalazioni e/o via e-mail;
- ✓ Creazione report di quanto emerso dai questionari di valutazione e dalle segnalazioni volontarie;
- ✓ Analisi dei report

In particolare, il Questionario di Gradimento e Valutazione dei Servizi per il Lavoro consente ai destinatari (utenti singoli e imprese) di manifestare il proprio grado di soddisfazione rispetto al

servizio ottenuto. Le segnalazioni volontarie conterranno suggerimenti e/o critiche che, insieme a ciò che emergerà dai questionari compilati, sarà utilizzato in modo costruttivo convergendo verso il sistema di miglioramento continuo, così come esposto nella sezione dedicata.

Nel centro di Insignia è disponibile un corner delle segnalazioni. Le stesse potranno essere inoltrate via e-mail, all'indirizzo del centro, qualora l'utente volesse dichiarare la propria identità. Il Responsabile del Centro visionerà periodicamente i report per intraprendere le adeguate azioni correttive sui sistemi e sulla metodologia della loro erogazione.

Su richiesta dell'interessato sarà anche data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo o suggerimento presentato entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

TERZA SEZIONE: IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Insignia utilizza un sistema strutturato di monitoraggio e valutazione che le consente il costante miglioramento delle azioni messe in atto e della propria attività nei Servizi per il Lavoro.

Per valutare i servizi erogati è necessario tenere sotto controllo l'evoluzione del processo nelle sue principali fasi e attraverso i suoi attori principali. Pertanto, si prevede un monitoraggio continuo articolato su due livelli:

- generale, riferito alla generalità dei Servizi per il Lavoro nel loro insieme, che prende in esame la coerenza tra la progettazione del sistema e la sua attuazione, le modalità organizzative, le risorse umane e strumentali, l'incidenza dell'azione svolta sul mercato del lavoro locale e regionale, il gradimento e il coinvolgimento di tutti i soggetti. Tale valutazione sarà realizzata ogni sei mesi;
- specifico, riferito ai singoli utenti, riferito ai risultati raggiunti in termini di occupabilità e occupazione. Anche in questo caso le fasi saranno due, iniziale e finale, ma riferite ad ogni singola azione svolta, in modo da consentire, sulla base dei risultati raggiunti, una eventuale revisione degli obiettivi del sistema dei servizi per il lavoro di Insignia.

Tale valutazione è finalizzata a valutare l'efficacia dei servizi posti in essere ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati, oltre che il grado di soddisfazione complessivo dei destinatari. Deve, inoltre, aiutare ad identificare in maniera puntuale le problematiche, le difficoltà e le esigenze dei destinatari, allo scopo di rimodulare le attività, ottimizzare l'impegno di tutti e verificare la trasferibilità e la ripetibilità nel tempo del progetto.

Indicatori essenziali saranno:

- ✓ Coerenza tra linee guida del sistema e messa in opera dello stesso;
- ✓ Efficienza logistico - organizzativa;
- ✓ Livello di abbandono delle attività prima del completamento da parte dei destinatari;
- ✓ Livello di capacità di auto-orientamento e auto-analisi raggiunto dai destinatari;
- ✓ Livello di soddisfazione dei destinatari.

Il metodo attraverso il quale si verificherà il raggiungimento degli obiettivi finali e l'efficacia complessiva del sistema è l'adozione di strumenti che vadano a supporto del sistema di valutazione adottato. Tali strumenti saranno:

- ✓ Questionari d'ingresso rivolti ai destinatari dei servizi per la rilevazione di aspettative, aspirazioni e obiettivi rispetto al progetto;
- ✓ Scheda di monitoraggio compilata da parte dell'operatore che rilevi il livello di coerenza tra linee guida del servizio e realizzazione;
- ✓ Scheda di monitoraggio compilata da parte dell'operatore che rilevi gli eventuali accorgimenti adottati per soddisfare esigenze differenziate da parte dell'utenza;
- ✓ Questionari di Gradimento e Valutazione dei destinatari da compilare al termine di ogni servizio al quale hanno avuto accesso;
- ✓ Segnalazioni volontarie e anonime degli utenti presso il corner delle segnalazioni e/o via e-mail;
- ✓ Scheda di monitoraggio che rilevi, dopo un periodo di 6 mesi, gli effetti che il servizio ha prodotto in termini di ricaduta occupazionale.

Sulle attività e sui servizi erogati, oggetto della rilevazione operata tramite gli strumenti indicati, è prevista la raccolta di dati quantitativi e qualitativi. Questi ultimi sono inerenti al grado di soddisfazione che i destinatari singoli e le imprese avvertono nel momento in cui si avvicinano al servizio e nel momento in cui l'operatore ne completa l'erogazione. Gli indicatori utilizzati riguardano, quindi, le dimensioni della qualità: tempo di attesa, cortesia, correttezza e tempestività dell'informazione, competenza del personale, facilità di accesso e soddisfazione.

Dal lato quantitativo, gli indicatori utilizzati riguardano capacità di erogare un numero di servizi

sufficiente rispetto a quanto previsto in fase di progettazione degli stessi.

Dati qualitativamente e quantitativamente interessanti emergeranno anche dalla rilevazione *ex post* compiuta su utenti e imprese a distanza di circa sei mesi dall'utilizzo del servizio. Tale rilevazione porta a compimento i diversi interventi di politica attiva, ma allo stesso tempo permette di rilevare efficacia ed efficienza dei differenti servizi erogati. La dimensione temporale, nel caso delle politiche attive, infatti, riesce a rilevare qualitativamente e quantitativamente l'effetto che il servizio ha avuto su utenti e imprese non solo in termini di *output* e *outcome*.