



**AGROMNIA<sup>®</sup>**

AGRICOLTURA · AMBIENTE · AGROALIMENTARE · FORMAZIONE

## **CARTA DEI SERVIZI**

*I Servizi, le Attività, le Modalità e gli  
Strumenti offerti a favore dei cittadini e  
delle imprese*

## P R E M E S S A

La Società Cooperativa Agromnia è un' Agenzia per il lavoro accreditata presso la Regione Puglia con A.D. 755 del 16/06/2017 ed un Ente di Formazione Professionale accreditato con A.D. 67 del 04/02/2016. Costituita nel 2001, Agromnia offre servizi formativi per imprese operanti nei settori dell'agricoltura, dell'ambiente, del turismo e dell'agroalimentare. Forma le maestranze operanti direttamente nel settore agricolo (mulettisti, trattoristi, carrellisti ecc.) e tutte le altre figure professionali appartenenti al mondo dell'agricoltura (coltivatori diretti, mezzadri, imprenditori del comparto agro-industriale, imprese di servizi, agenti commerciali, ecc.).

Agromnia ha sviluppato negli anni le sue attività unendo le esigenze dei giovani alle richieste del mondo produttivo. Sempre attenti ai mutamenti economico e sociali, la Società offre al territorio attività mirate alla riqualificazione, qualificazione e accompagnamento all'inserimento lavorativo di inoccupati, disoccupati ed occupati, con particolare attenzione ai giovani, alle donne ed ai soggetti svantaggiati. Per quanto attiene al settore professionale, l'attività si concentra in particolar modo sul settore dei servizi all'impresa, del commercio, della logistica nonché del settore agricolo o del suo indotto.

Attualmente, l'offerta formativa e orientativa di Agromnia viene erogata beneficiando di finanziamenti pubblici attraverso percorsi di formazione, servizi di orientamento/servizi al lavoro progettati ed erogati sulla base delle esigenze dei destinatari.

Grazie ad una fitta rete di relazioni con partner nazionali ed europei, la Società partecipa da tempo, anche come capofila, a vari progetti di livello europeo ed interregionali.

## O B I E T T I V I

La Carta dei Servizi di Agromnia è uno strumento per comunicare all'utenza le finalità e i principi dell'attività, le modalità di erogazione ed i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene attuato, i diritti ed i doveri dell'utente, le procedure di reclamo e di controllo. Costituisce, pertanto, uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo di essi.

La presente Carta dei servizi è parte integrante del Sistema di gestione e qualità, certificato UNI EN ISO 9001. Lo scopo del Sistema Qualità è stabilire i modi con cui eseguire, verificare e fornire evidenza oggettiva alle attività realizzate nell'ottica della Qualità. Agromnia ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 per la Progettazione ed erogazione di servizi di formazione nonché per i servizi al lavoro. La Società, inoltre, è accreditata per i servizi al lavoro presso la Regione Puglia ed è infine accreditata anche presso FORMATEMP, FONDITALIA, FORAGRI e FONDOLAVORO nonché è abilitata ad erogare corsi anche presso gli altri Fondi Interprofessionali (FAPI, FONDIMPRESA, ecc.).

## SERVIZI AL LAVORO

Nell'ambito dell'attività di accompagnamento ed inserimento al lavoro così come definite dalla Regione Puglia, Agromnia offre una serie di servizi erogati dall'agenzia per il lavoro accreditata con la finalità di:

- Offrire servizi di orientamento finalizzati all'inserimento ed al reinserimento nel mercato del lavoro di persone;
- Offrire servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relative ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l'integrazione professionale, l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

I servizi al lavoro erogati rispettano quanto previsto dagli standard della Regione, con riferimento ai servizi stessi, alle capacità logistiche richieste nonché alle competenze professionali impegnate. In particolare, la Società dispone di sedi idonee e attrezzature adeguate ed aggiornate, operatori dotati di qualificata esperienza nel settore.

Il servizio offerto presenta le seguenti caratteristiche:

- È un servizio flessibile, attento alle necessità di ciascuno, in particolare alle esigenze di conciliazione con gli impegni familiari;
- Offre un accesso prioritario alle opportunità formative proposte da Agromnia nell'ambito di bandi di formazione differenti;
- Mette a disposizione spazi di auto consultazione cui poter accedere liberamente dove poter trovare materiale informativo per supportare la ricerca di occupazione oltre che la possibilità di utilizzare un PC collegato in rete per attività di ricerca attiva di lavoro;
- Favorisce l'accesso, per la ricerca al lavoro, ad una consistente banca dati di aziende operanti in settori differenti nei vari territori.

## I SERVIZI OFFERTI

### 1. ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE ED AUTOCONSULTAZIONE

La finalità del servizio consente al cliente di sottoporre la propria richiesta ad un operatore qualificato e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio preliminare con un operatore qualificato. Nel corso del colloquio il cliente può illustrare il proprio problema professionale e ricevere dall'operatore alcune prime informazioni in merito ai servizi considerati più adeguati a soddisfare il suo bisogno. Tali informazioni possono essere acquisite anche autonomamente presso appositi spazi attrezzati per l'auto consultazione da cui è possibile accedere ai servizi Sintesi provinciali

o al portale nazionale Clic lavoro dedicati all'incontro tra domanda e offerta di lavoro. La prestazione si conclude con l'espletamento delle procedure essenziali che consentono al cliente di accedere l'offerta dei servizi disponibili, tra cui il Patto di Servizio che impegna la struttura all'erogazione ed il cliente ad intraprendere un percorso per la ricerca attiva del lavoro.

Le attività tipiche del servizio si articolano in:

- Breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni sui servizi disponibili e sulle relative modalità di accesso e fruizione;
- Invito ad utilizzare strumenti e materiali informativi disponibili in auto consultazione sul mercato del lavoro e sulle opportunità formative ed occupazionali;
- Registrazione nella banca dati degli utenti per le successive attività di diffusione dei CV e di ricerca attiva del lavoro;
- Compilazione del Patto di Servizio che definisce gli obblighi reciproci tra servizio e cliente;
- Rinvio tramite appuntamento al servizio interno o esterno alla struttura di erogazione considerato più idoneo ad affrontare i bisogni del cliente.

I destinatari sono i giovani in cerca di prima occupazione; i disoccupati in cerca di prima occupazione; gli occupati che intendono cambiare lavoro; chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (max 30 min)

Durata del colloquio: min. 15 minuti / max 60 minuti

## 2. COLLOQUI PRELIMINARI PER LA PIANIFICAZIONE DEI PERCORSI PERSONALIZZATI

Questa fase consiste nella rilevazione del profilo professionale e formativo del lavoratore, i possibili fattori di criticità per l'inserimento lavorativo, gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi sia all'attività lavorativa. Si conclude con la stipula con l'utente denominato Piano di Azione Individuale (PAI).

L'obiettivo è favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore, fornire all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento unico del servizio: il Tutor Individuale. Tale risorsa rappresenta l'Ente e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.

L'erogazione del servizio avviene mediante l'attività di consulenza qualificata con un esperto del mercato del lavoro territoriale che, sulla base del CV e delle informazioni

fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione Individuale (PAI). L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.

Durata del colloquio: min. 15 minuti / max 60 minuti

### 3. ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO INDIVIDUALE E DI GRUPPO

L'orientamento consiste in un'attività di confronto con l'operatore finalizzato alla acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in vista della definizione di un progetto di riqualificazione e/o inserimento/reinserimento.

Gli obiettivi sono trasferire le conoscenze sulle caratteristiche principali del mercato del lavoro territoriale; analizzare i canali di promozione più opportuni a seconda del profilo professionale dell'utente; predisporre gli strumenti di self-marketing (CV, lettera di presentazione, colloquio di lavoro); favorire lo scambio di esperienze tra l'orientatore e l'utente ma anche all'interno del gruppo di lavoro.

La modalità di erogazione del servizio prevede sessioni individuali o di gruppo con uno o più operatori orientatori. L'avvio dell'orientamento avviene entro e non oltre 20 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

Durata sessioni: Max 4 ore/die.

### 4. ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E L'INSERIMENTO LAVORATIVO

L'attività di formazione si può svolgere in aula, on the job, in azienda attraverso tirocini formativi e di orientamento, outdoor o a distanza.

Si propone di favorire l'acquisizione e/o il potenziamento delle competenze del lavoratore e/o favorire il suo adattamento produttivo e realizzante secondo le necessità di un'impresa, preparare professionalità a fronte di nuovi settori in espansione e permettere ai lavoratori di diversificare le proprie competenze.

L'obiettivo è migliorare la possibilità di occupazione della persona nel mercato del lavoro aggiornando le competenze professionali della persona e fornendo conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende sul territorio.

Le attività formative, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili.

Le sessioni didattiche sono per massimo 20 persone con un docente e un tutor di aula. L'avvio della formazione avviene entro 30 giorni dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

## 5. ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

La fase di accompagnamento consiste nell'assistenza all'utente nella fase di ricerca del lavoro. Prevede la ricerca di nuove opportunità da parte degli operatori anche attraverso l'utilizzo di reti di organismi presenti sul territorio e l'affiancamento nelle fasi di inserimento.

L'obiettivo è favorire e aiutare la ricerca attiva del lavoro informando le aziende sulle persone che la Società sta seguendo ed attivando le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente.

L'erogazione del servizio avviene mediante la pianificazione delle attività in accordo con l'utente, il monitoraggio periodico delle attività realizzate e l'analisi degli esiti, la promozione del profilo dell'utente e del suo CV verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo.

## RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

La Società dispone di un gruppo di operatori esperti e di strutture dedicate appositamente ai servizi al lavoro.

Gli operatori sono dipendenti e collaboratori che operano in qualità di Esperti per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro, operatori dell'accoglienza e operatori del mercato del lavoro. La struttura può contare anche sull'apporto di professionisti esterni per consulenze specialistiche.

Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici e ambienti della sede operativa della Società per la formazione e la consulenza personalizzata e in attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

## COMUNICAZIONE

La Società mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione:

- contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori;
- sito web istituzionale con sezione dedicata e bacheca virtuale per incrocio tra domanda e offerta di stage e lavoro;
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- info-desk per aziende ed enti interessati;
- modulistica per suggerimenti e reclami.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Società Cooperativa Agromnia nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni, a discrezione dei propri utenti, sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, ciò rientra nel Sistema Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001.

Il reclamo può essere inoltrato al responsabile del servizio utilizzando il modulo disponibile presso l'accoglienza della Società o scaricabile dal sito istituzionale e sarà esaminato da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 20 giorni dal ricevimento.

## DIRITTI E DOVERI

I servizi al lavoro si fondano sul principio della trasparenza e degli impegni reciproci che l'utente e l'ente erogatore concordano.

I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

La Società Agromnia:

- tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

L'utente:

- si impegna a fornire tempestivamente al CPV eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- può recedere dal servizio concordando le modalità con l'Esperto;
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

## MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI

E' prevista l'erogazione di due questionari, uno destinato agli utenti e uno per l'Esperto (che è garante della qualità del percorso di riqualificazione) allo scopo di raccogliere le reciproche impressioni e di permettere un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.



Periodicamente gli Esperti compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.

Almeno una volta l'anno gli Esperti si riuniscono con il Responsabile del servizio per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.