CNA Roma

LA CARTA DEI SERVIZI

SPORTELLO AGENZIA PER IL LAVORO

INDICE CARTA DEI SERVIZI

1 - FINALITA' CARTA DEI SERVIZI pag. 3
2 - CHI SIAMO pag. 4
3 - CNA ROMA E LE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO pag. 4
4 - I SERVIZI PER IL LAVORO pag. 4
4.1 - Accoglienza e prima informazione pag. 5
4.2 - Orientamento al lavoro (I° e II° livello) pag. 5
4.3 - Incontro Domanda/Offerta di Lavoro pag. 6
4.4 - Assistenza intensiva mirata al lavoro attraverso la collocazione e ricollocazione professionale pag. 7
4.5 - Servizi per l'avviamento ad un'iniziativa imprenditoriale pag. 7
5 - STRUTTURA E RECAPITI pag. 7
6 - PRIVACY pag. 7

1 - FINALITA' CARTA DEI SERVIZI

La finalità della presente **Carta dei Servizi** è quella di dare adeguata informazione ai cittadini ed imprese degli strumenti che possono essere utilizzati per facilitare l'inserimento nel mercato del lavoro e favorire l'incontro tra domanda/offerta di lavoro.
La **Carta dei Servizi** rispetta i principi, i valori e le scelte strategiche della CNA di Roma in materia di politiche e servizi per il lavoro.

Accesso ai servizi: tutte le persone accedono ai servizi senza discriminazione alcuna, secondo gli orari di ricevimento e gli appuntamenti fissati con gli operatori.

Uguaglianza: tutti i cittadini riceveranno equità di trattamento, indipendentemente dalle diverse condizioni personali e sociali. Non ci saranno inoltre discriminazioni per motivi di età, nazionalità, religione, sesso, handicap, orientamento sessuale.

Comunicazione e trasparenza: agli utenti viene assicurata chiarezza nell'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi offerti e sui tempi di erogazione.

Riservatezza: agli utenti si assicura il rispetto della normativa sulla privacy e la messa a disposizione di luoghi riservati durante i colloqui.

Qualità: i servizi erogati verranno continuamente monitorati per assicurare un miglioramento continuo della qualità ed eliminare le criticità.

Rapporti con altri servizi del territorio: viene garantita la disponibilità a collaborare con altri soggetti pubblici o privati operanti nel territorio, al fine di consentire lo sviluppo di una rete più efficace e tempestiva nella risposte.

2 - CHI SIAMO

La Confederazione Nazionale dell'Artigianato e Piccola e Media Impresa dell'Area Metropolitana di Roma è un'associazione di categoria di rappresentanza delle aziende artigiane e delle piccole e medie imprese.
Gli scopi principali della CNA di Roma sono: la rappresentanza, la tutela e lo sviluppo delle micro, piccole e medie imprese, la stipula di accordi e contratti sindacali.
Inoltre, la CNA di Roma promuove e organizza servizi di consulenza, assistenza e informazione alle imprese e agli imprenditori associati.

3 - CNA ROMA E LE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

Il mercato del lavoro caratterizzato sempre più da asimmetrie informative ed ostacoli che non consentono l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, necessita di operatori qualificati che siano in grado da un lato di capire le esigenze e valutare le competenze di chi cerca occupazione e dall'altro, di analizzare i fabbisogni occupazionali espressi dalle imprese all'interno del territorio di riferimento.
L'esperienza consolidata nella valutazione dei fabbisogni occupazionali imprenditoriali rispetto al mercato di riferimento, il continuo affiancamento alle imprese nella consulenza strategica in materia di assunzione del personale, la conoscenza della legislazione nazionale e delle disposizioni regionali che regolano il mercato del lavoro, la presenza intorno ai tavoli istituzionali di concertazione delle politiche del lavoro, sono gli elementi fondanti di una scelta strategica che ha effettuato la CNA di Roma in materia di erogazione dei cosidetti **SERVIZI PER IL LAVORO**.

4 - I SERVIZI PER IL LAVORO

I Servizi per il lavoro erogati dalla CNA di Roma sono i seguenti:

a ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE
b ORIENTAMENTO AL LAVORO (I° e II° livello)
c INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO
d ASSISTENZA INTENSIVA MIRATA AL LAVORO ATTRAVERSO LA COLLOCAZIONE E RICOLLOCAZIONE PROFESSIONALE
e SERVIZI PER AVVIAMENTO INIZIATIVA IMPRENDITORIALE

4.1 Accoglienza e prima informazione

Obiettivo: registrazione ed informativa – Tempi: max. 45 minuti

In questa fase vengono raccolti dati socio-anagrafici ed informazioni sull'utente, attraverso una scheda predefinita, al fine di consentire la registrazione dei dati in archivio.

L'utente svolgendo un primo colloquio con un operatore specializzato esprimerà le proprie esigenze, le proprie motivazioni e la natura del problema e riceverà dallo stesso alcune prime informazioni sui servizi ritenuti più idonei al soddisfacimento dei propri bisogni.

L'operatore inoltre, potrà indirizzare l'utente ai servizi di orientamento fissando un successivo appuntamento.

L'utente sarà invitato ad utilizzare materiale informativo, disponibile in auto consultazione, sulle opportunità lavorative e formative offerte dal territorio.

4.2 Orientamento al lavoro (I° e II° livello)

Obiettivo: predisposizione percorso individuale di orientamento professionale.

Tempi: durata primo colloquio orientativo max. 45 minuti

Consulenza orientativa: colloqui di un' ora entro 10 giorni dalla richiesta di appuntamento.

Durante la fase di orientamento, l'operatore, dopo aver ripercorso la storia lavorativa e/o formativa dell'utente, inizierà a valutarne le competenze, al fine di individuare le azioni a supporto per la ricerca dell'occupazione secondo le esigenze ed i bisogni espressi. Verranno analizzate le condizioni oggettive e le situazioni del contesto di riferimento (analisi del mercato del lavoro, opportunità lavorative e formative) e sarà individuato un percorso individuale coerente alle proprie competenze/motivazioni e compatibile con le potenzialità occupazionali del territorio di riferimento.

4.3 Incontro Domanda/Offerta di lavoro

Obiettivo: favorire l'occupazione mediante incontro tra disponibilità lavorative di chi è in cerca di lavoro e richieste di personale da parte delle aziende

Tempi : invio dei nominativi e dei curriculum alle aziende entro 5 giorni dalla richiesta (ogni curriculum pervenuto al servizio viene archiviato per 36 mesi).

La CNA di Roma svolgerà attività di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro secondo le seguenti attività:

- raccolta fabbisogni professionali delle aziende;
- raccolta e gestione dei curriculum vitae dei cittadini;
- realizzazione di una banca dati a supporto dell'attività di intermediazione;
- preselezione dei candidati (attraverso colloqui diretti) e invio dei curriculum e dei nominativi alle aziende interessate;
- monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione nei confronti dei soggetti preselezionati;
- costante informazione delle opportunità lavorative e dei fabbisogni espressi dalle aziende.

Dopo l'invio del curriculum vitae l'utente sarà ricevuto dalla nostra struttura al fine di effettuare le operazioni di accoglienza, orientamento e assistenza alla collocazione/ricollocazione di cui ai punti 4.1, 4.2 e 4.4.

La persona che si candiderà per un'offerta lavorativa, successivamente alla preselezione, verrà messa in contatto direttamente con l'azienda, al fine di iniziare i relativi colloqui per valutare l'opportunità di inserimento lavorativo.

4.4 Assistenza intensiva mirata al lavoro attraverso la collocazione e ricollocazione professionale

Obiettivo: sostenere la persona nel percorso di ricerca attiva lavoro.
Colloqui individuali: durata 45 minuti. Lavori di gruppo: durata 8 ore
L'utente sarà affiancato da una figura professionale (tutor) che offrirà supporto nella ricerca del lavoro attraverso momenti di formazione individuale e/o collettiva, tesi a migliorare le tecniche di ricerca del lavoro (ad esempio: la preparazione dei colloqui aziendali, l'impostazione del curriculum vitae e l'utilizzo dei canali informativi per la ricerca del lavoro).
L'utente sarà inoltre supportato dal tutor nella scelta di un percorso formativo e professionale. Verrà inoltre effettuato lo scouting delle opportunità occupazionali al fine di verificare la possibilità di inserimento lavorativo.

4.5 Servizi per avviamento iniziativa imprenditoriale

Obiettivo: supportare il candidato nella scelta relativa all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità.
Colloquio: max 45 minuti.
L'utente sarà supportato da personale qualificato nella scelta di percorsi individuali per la creazione di iniziative imprenditoriali con intervento di accompagnamento alle linee di credito dedicate.

5 - PRIVACY

La CNA di Roma dichiara di essere in regola con la vigente normativa in materia di privacy e di trattare i dati secondo le prescrizioni del Regolamento Europeo 679/16 e secondo il D.Lgs. 196/03 e s.m.i.

6 - STRUTTURA E RECAPITI

CNA - Confederazione Nazionale dell'Artigianato e Piccola e Media Impresa dell'Area Metropolitana di Roma
Viale Guglielmo Massaia, 31 • 00154 Roma - info@cnapmi.com • www.cnaroma.it
C.F. 80151330588
Il cittadino potrà recarsi presso la struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 al 13.00.
Recapiti telefonici: 06570151 • 0657015355/522.

SPORTELLO AGENZIA PER IL LAVORO
A fianco dei tuoi obiettivi

Viale Guglielmo Massaia, 31 • 00154 Roma Tel. 06 570151 Fax 06 57015222
info@cnapmi.com • www.cnaroma.it