

## CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI PER IL LAVORO POIESIS

Pagina 1 ..... Introduzione, chi siamo, i principi fondamentali, i servizi al lavoro

Pagina 2 e 3 ..... I servizi al lavoro erogati dai Centri per il lavoro Poiesis

Pagina 4 ..... Modalità di accesso (dove siamo, orari, contatti), reclami, customer care, miglioramento del servizio

### INTRODUZIONE

La Regione Marche nel quadro delle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell'occupazione e per prevenire e combattere la disoccupazione favorendo lo sviluppo delle risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro, accredita Agenzie per il Lavoro private a svolgere un ruolo coordinato e strategico in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione. All'interno di questo sistema, **POIESIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS** si pone la finalità di attuare tutte le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte ai cittadini.

### 1 - CHI SIAMO

**POIESIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS (in breve "POIESIS")** è una cooperativa sociale con sede a Macerata che dal 2014 gestisce in tutta Italia servizi sociali comunali quali le Assistenti Sociali Comunali (ad es. Punto Unico di Accesso, Piano Povertà e Reddito di cittadinanza), Educatori scolastici comunali, Assistenza domiciliare anziani e disabili, Servizi per l'infanzia (nidi d'infanzia, centri per l'infanzia), Servizi ausiliari scolastici (assistenti scuolabus, mensa, pre/post scuola). Inoltre, gli Amministratori della POIESIS operano da oltre 20 anni in ruoli di responsabilità nei settori della formazione professionale (enti formativi accreditati), consulenza gestionale e marketing per le imprese, psicologia del lavoro. Perciò POIESIS oltre a svolgere servizi per disoccupati ha anche lunga e continua esperienza come datore di lavoro per i propri dipendenti del settore sociale, con aziende (clienti e partner) e servizi per aziende di tutti i settori.

### 2 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

- POIESIS pone al centro il Benessere globale delle persone (storia, famiglia, desideri, problemi) perciò organizza il servizio conciliando l'attenzione al Benessere con le reali opportunità presenti del mercato del lavoro, accompagnando le scelte e lo sviluppo delle competenze operative del lavoratore utili per svolgere con successo la mansione.
- Fiducia, Chiarezza e Correttezza reciproca sono alla base delle relazioni di POIESIS con i lavoratori e con le aziende, i quali entrambi grazie ai servizi POIESIS possono utilizzare le misure pubbliche per rispondere al meglio ai propri bisogni. Grazie a tale approccio POIESIS dispone sul mercato di una rete di collaborazioni con aziende, centri per il lavoro, enti formativi, Comuni, Scuole, Università, Associazioni.
- POIESIS garantisce nel servizio le Pari opportunità e la Legalità, tutelando i lavoratori in tutti i propri diritti, in particolare i diritti e bisogni delle donne, dei disabili, degli immigrati (anche seconde generazioni).

### 3 - I SERVIZI AL LAVORO

I servizi al lavoro nell'ambito dell'accREDITAMENTO definito dalla Regione Marche sono un insieme di prestazioni che POIESIS (agenzia per il lavoro accreditata) eroga nei CENTRI PER IL LAVORO POIESIS conformemente a quanto prescritto con l'Allegato 2 della Delibera di Giunta Regionale n. 1019 del 27/07/2020 ad oggetto: "Approvazione delle nuove linee di indirizzo operativo in materia di livelli essenziali di prestazioni (LEP) di cui al DM 4/18 e gestione dello stato di disoccupazione ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. 150/15 e s.m.i. – Revoca DGR 779/2017" con la finalità di:

- offrire servizi alle persone e alle imprese attraverso attività di:

Area 1 – Servizi alla persona e alle imprese (LEP da A ad H e da P a S)

Area 2 - Servizi per l'inserimento lavorativo e l'inclusione di soggetti disabili, fragili, vulnerabili (LEP M)

I servizi al lavoro rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Marche rispetto ai servizi erogati, alle capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e alle competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

## 4 - I SERVIZI EROGATI

Le aree di servizio previste sono ripartite in relazione ai destinatari e suddivise nelle seguenti articolazioni:

### A. ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE

SERVIZI: Accoglienza e prima informazione - Adesione a Garanzia Giovani (GG) - Accoglienza beneficiario Reddito di Cittadinanza (RdC)

DESCRIZIONE: Attività che, nel primo incontro con la persona, hanno la funzione di presentare il catalogo dei servizi e delle misure fruibili nel mercato del lavoro a livello locale, regionale e nazionale, al fine di soddisfare le prime richieste della persona di tipo informativo o richieste di tipo amministrativo.

### B. DID, PROFILAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA SAP

SERVIZI: DID - Predisposizione o aggiornamento della SAP - GG: Attivazione Profiling - Presa in carico RdC

DESCRIZIONE: · Messa a disposizione di strumenti informatici ed eventuale supporto per l'accesso diretto alla DID on line; · Raccolta delle informazioni sulle persone; · Registrazione dei dati sul sistema informativo unitario; · Predisposizione o aggiornamento della scheda anagrafica professionale

### C. ORIENTAMENTO DI BASE

SERVIZI: Orientamento di base finalizzato alla stipula del PSP - Profilazione qualitativa approfondita

DESCRIZIONE: Colloquio individuale: analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale · Supporto nella comprensione del proprio bisogno (analisi della domanda); · Orientamento sulle opportunità di formazione e lavoro (atti di ricerca attiva) · Raccolta delle informazioni sulle persone per la profilazione qualitativa.

### D. PSP

SERVIZI: PSP / PSP GG / PpL: stipula - PSP / PSP GG / PpL: Contatti col responsabile attività e aggiornamento dati PSP

DESCRIZIONE: Individuazione delle prestazioni di politica attiva del lavoro per la persona; · Stipula del PSP; · Aggiornamento dei contenuti del PSP; · Verifica periodica con le persone dello stato di avanzamento delle azioni compiute e da compiere, intervenendo con azioni correttive.

### E. ORIENTAMENTO SPECIALISTICO E BILANCIO DELLE COMPETENZE

SERVIZI: Orientamento specialistico - Bilancio di competenze - Orientamento specialistico - misura 1C GG - S.OR.PRENDO - Servizio individuazione delle competenze - Servizio valutazione delle competenze

DESCRIZIONE: · Bilancio delle competenze per l'individuazione dei percorsi maggiormente rispondenti alle potenzialità della persona in funzione di un percorso di inserimento o reinserimento lavorativo: · ri-costruzione delle esperienze formative e professionali del lavoratore; · individuazione delle competenze maturate e spendibili nel mercato del lavoro; · individuazione dei gap di competenza da colmare; · colloquio individualizzato anche mediante piccoli gruppi.

### G. ADR

SERVIZI: AdR: Rilascio - AdR: Assegnazione tutor e Programma di ricerca intensiva - ADR: Offerta di lavoro e Gestione della stessa - ADRDC:

DESCRIZIONE: · Rilascio dell'AdR e verifica dei requisiti; · Definizione di un programma personalizzato per la ricerca intensiva di opportunità occupazionali · Individuazione dei profili professionali che il soggetto potrebbe ricoprire, anche in seguito ad un percorso di riqualificazione mirata; · Incontri periodici di verifica delle attività concordate; · Scouting delle opportunità occupazionali; · Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale; · Preselezione; · Assistenza al sistema della domanda nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale; · Registrazione degli esiti della selezione sul sistema informativo unitario.

### H. AVVIAMENTO E FORMAZIONE

SERVIZI: Voucher formativi - Presentazione delle opportunità disponibili sul catalogo - Formazione di base - Formazione competenze trasversali - Formazione per acquisizione titolo di studio - Formazione per acquisizione qualifica - FAD - Informazioni generiche su formazione

DESCRIZIONE: · Presentazione delle opportunità disponibili sul catalogo dell'offerta formativa presente sul territorio; · Informazione orientativa sulle iniziative formative proposte dal territorio in relazione a eventuali esigenze formative

## F1. ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

SERVIZI: Supporto nella redazione del CV e autopromozione - Accompagnamento al lavoro/ Tutoraggio - Accompagnamento al lavoro - misura 3 GG - Mobilità interregionale e transnazionale / misura 8 GG - Laboratori: Tecniche di ricerca attiva del lavoro - Laboratori: CV - Laboratori: Colloqui di lavoro - Laboratori: Contratti di lavoro e agevolazioni alle assunzioni - Laboratorio: Normative sui servizi per il lavoro e Ammortizzatori sociali (NASPI ecc.) - Laboratori: AdR - Laboratori: RdC - Laboratori: EURES - Laboratori: Orientamento alla formazione - Laboratorio: Mediazione culturale - Laboratori: Autoimprenditorialità - Laboratori: altre tematiche

DESCRIZIONE: Servizi che mirano a supportare la persona nella ricerca di un'opportunità di lavoro. Il fine è favorire l'attivazione della persona e lo sviluppo di abilità di ricerca del lavoro, supportandola operativamente nella realizzazione del piano di ricerca attiva del lavoro. Le azioni previste dal DM sono: · Supporto, anche motivazionale, allo sviluppo di capacità e competenze · Scouting delle opportunità occupazionali · Supporto nella redazione del CV e delle lettere di accompagnamento · Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro · Supporto all'autopromozione; · Tutoraggio.

## F2. ATTIVAZIONE DEL TIROCINIO

SERVIZI: Attivazione del tirocinio - Attivazione Borsa Lavoro - Attivazione del servizio civile - Servizi collegati a tirocinio, Borsa lavoro, o Servizio Civile

DESCRIZIONE: · Scouting delle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese, corrispondenti alle caratteristiche del soggetto · Preselezione ed invio della rosa di profili individuati all'impresa · Tutoraggio · Assolvimento degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa · Redazione Convezione e Progetto formativo individuale · Dossier individuale e attestazione delle attività svolte. Monitoraggio del tirocinio

## F3. INCONTRO DOMANDA E OFFERTA (IDO)

SERVIZI: IDO: Preselezione - IDO: Registrazione dell'esito

DESCRIZIONE: · Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale · Contattato con i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità · Raccolta e verifica delle auto-candidature · Preselezione · Registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo unitario · Inserimento lavorativo

## P. ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE

SERVIZI: Consulenza alle aziende - Promozione dei profili, delle competenze

DESCRIZIONE: Erogazione di informazioni su: - servizi erogati dalla rete dei servizi per il lavoro territoriale - procedure amministrative (comunicazioni obbligatorie, collocamento mirato, ecc.) - procedure per l'avvio di attività - incentivi e agevolazioni per le assunzioni - contrattualistica e normativa in materia di lavoro; - accesso a commesse e appalti pubblici; - opportunità di credito ed accesso alle agevolazioni pubbliche nazionali e locali · Registrazione dati nel sistema informativo unitario · Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità delle persone registrate nelle banche dati.

## Q. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA ALLE IMPRESE

SERVIZI: Informazioni sul servizio IDO - Gestione della richiesta

DESCRIZIONE: · Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare, anche attraverso la lettura delle informazioni presenti sulla banca dati (es. CO) · acquisire il fabbisogno e orientare l'impresa nell'individuazione del profilo più adeguato · individuare le candidature maggiormente rispondenti · supportare la pubblicizzazione delle posizioni vacanti, anche relative al lavoro autonomo · contattare i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità · raccogliere e verificare le auto-candidature, anche con riferimento al lavoro autonomo · presentare all'impresa una rosa delle candidature preselezionate · raccogliere gli esiti/feedback dall'impresa · supportare l'impresa nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze · registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo unitario

## R. TIROCINI: ATTIVAZIONE

**SERVIZI:** Informazioni sul servizio tirocini - Gestione tirocinio - Stipula convenzione e redazione progetto formativo  
**DESCRIZIONE:** · Scouting dei profili corrispondenti alle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese· proposta di una rosa delle candidature pre-selezionate · assistenza per la definizione del Piano formativo· supporto all'espletamento delle procedure amministrative previste dalla normativa· contatti con il tutor individuato dall'impresa all'attivazione del tirocinio, in itinere ed alla chiusura dello stesso

## S. COLLOCAMENTO MIRATO ALLE IMPRESE

**SERVIZI:** L. 68 - Rilascio di certificazioni di ottemperanza e autorizzazioni - L. 68 - Stipula delle convenzioni con i datori di lavoro pubblici e privati - L. 68 - Avviamenti numerici e nominativi  
**DESCRIZIONE:** · Computo/determinazione del numero di soggetti da assumere· Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo unitario.

### 4.1 - MODALITÀ DI ACCESSO (DOVE SIAMO - CONTATTI – ORARI)

Tutti i servizi suindicati sono ad accesso diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico delle sedi sotto indicate:

- **CENTRO PER IL LAVORO POIESIS JESI** Via del Prato 1/C Jesi (AN) LUN-VEN ore 11:00-13:00 e ore 16:00-18:00  
Cellulare e Whatsapp 380 267 0836 - 349 081 7819 - 334 810 9147  
E-mail [APL@cooperativapoiesis.it](mailto:APL@cooperativapoiesis.it)
- **CENTRO PER IL LAVORO POIESIS PORTO MACERATA** Via Benedetto Croce 10 Macerata (MC) LUN-VEN ore 11:00-13:00 e ore 16:00-18:00  
Cellulare e Whatsapp 331 222 9320 - 334 810 9147 - 349 081 7819  
E-mail [APL@cooperativapoiesis.it](mailto:APL@cooperativapoiesis.it)
- **CENTRO PER IL LAVORO POIESIS PORTO SANT'ELPIDIO** LUN ore 10:00-18:00 GIOV ore 13:00-19:00 SAB ore 9:00-12:00  
Via Tunisia 3 Porto Sant'Elpidio (FM)  
Cellulare e Whatsapp 334 810 9147 - 333 273 9940 - 349 081 7819  
E-mail [APL@cooperativapoiesis.it](mailto:APL@cooperativapoiesis.it)

### 5 - RECLAMI, CUSTOMER CARE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

POIESIS 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. Per comunicazioni sulla qualità l'utente può contattare direttamente la Direzione POIESIS ai recapiti 3490817819 – [info@cooperativapoiesis.it](mailto:info@cooperativapoiesis.it).

Macerata, 08/10/2022

Il legale rappresentante  
Presidente POIESIS Soc.Coop.Soc. ONLUS  
(Dott. Massimo Surdo)