

# CARTA DEI SERVIZI



**CE.S.A.M.**

CENTRO STUDI AZIENDALI MEDITERRANEO

*Aggiornamento Marzo 2025*

---

# Identificazione dell'Organismo

<i>Denominazione</i>	<b>CE.S.A.M. (Centro Studi Aziendali Mediterraneo)</b>
<i>Forma legale</i>	<b>Associazione</b>
<i>Sede legale/operativa</i>	<b>Via Fabio Besta 12-90147Palermo</b>
<i>Telefonofax</i>	<b>0912760820</b>
<i>E-mail</i>	<b>info@centrostudicesam.it</b>
<i>Pec</i>	<b>centrostudicesam@pec.it</b>
<i>Sito web</i>	<b>www.centrostudicesam.it</b>
<i>Partita IVA</i>	<b>02704090832</b>
<i>Codice fiscale</i>	<b>97069870836</b>
<i>Ente di Formazione Professionale</i>	<b>Accreditamento standard per attività finanziate presso Assessorato Regionale dell'istruzione e della Formazione Professionale - Dipartimento Regionale della Formazione Professionale con C.I.R. ABT342</b>
<i>Agenzia per il Lavoro</i>	<b>Accreditata per l'erogazione dei Servizi per il lavoro in Sicilia presso Assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro - Dipartimento del lavoro, dell'impiego, dell'orientamento, dei servizi e delle attività Formative, con cod. 131</b>
<i>Certificato di conformità alla norma ISO 9001:2015</i>	<b>Certificato n. Q-2448-16 rilasciato da TUV_AUSTRIA ITALIA S.p.A. per la progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale Erogazione dei servizi di Agenzia per il lavoro</b>



## Chi siamo

CE.S.A.M. è un Associazione senza finalità di lucro fondata nell'anno 2003. La natura no-profit dell'associazione si coniuga con l'esercizio di attività organizzate di interesse generale e utilità sociale. In particolare, CE.S.A.M. opera nel settore dell'istruzione e formazione professionale e delle politiche attive del lavoro, con una specializzazione particolare negli interventi rivolti ai giovani, agli adulti a rischio di espulsione dal mondo del lavoro e alle persone più fragili e vulnerabili.

Conformemente ai propri valori fondanti che considerano il lavoro il principale strumento di inclusione e promozione sociale, persegue l'obiettivo di orientare, formare e accompagnare nell'inserimento lavorativo le persone di ogni età e condizione sociale, rispondendo alle richieste delle aziende del territorio e sostenendo così la loro competitività e, in generale, lo sviluppo socio-economico del territorio.

Nello specifico, le attività realizzate da CE.S.A.M. sono:

- ✓ corsi di formazione professionale e tirocini per supportare le persone adulte e minori nella costruzione, nell'aggiornamento o nella ridefinizione della propria vita lavorativa;
- ✓ orientamento, accompagnamento al lavoro e altri servizi connessi alle politiche attive del lavoro, in particolare rivolti alle fasce sociali più deboli e a persone a rischio di emarginazione

CE.S.A.M., al fine di sviluppare le attività, è accreditato in Sicilia ai sensi del Decreto Presidenziale 1 ottobre 2015, n. 25 con D.D.G. n. 1704 del 07.05.2019 per l'erogazione di corsi di formazione professionale per la macrotipologia B - Formazione successiva, C - Formazione superiore, D - Formazione Continua e permanente, con codice CIR ABT342 e contestualmente con DDG 3347 del 20/09/2021 è inserita nell'elenco degli enti accreditati per l'erogazione dei Servizi per il Lavoro in Sicilia (APL).

Tra le attività, pertanto, è possibile distinguere tra servizi formativi e servizi per il lavoro i cui destinatari possono essere giovani, adulti o aziende. Tutte le attività gestite da CE.S.A.M. sono state finalizzate sia ad incrementare le opportunità occupazionali sia all'inserimento sociale delle categorie a maggior rischio di esclusione quali detenuti, disoccupati di lunga durata, donne, immigrati

### **La Carta dei Servizi: contenuti e finalità**

CE.S.A.M. ha implementato un sistema qualità avente come campo di applicazione la "Progettazione ed Erogazione di corsi di formazione professionale - erogazione dei servizi di agenzia per il lavoro" (IAF 37 – 35) secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

La Carta dei Servizi è stata pensata e voluta per integrare il sistema qualità dell'Azienda che, per natura e tipologia del settore in cui opera, svolge una funzione di pubblica utilità.

Il presente documento rappresenta quindi lo strumento con cui CE.S.A.M. intende assicurare ai clienti/utenti servizi di qualità in modo continuativo, nell'ottica dinamica del miglioramento continuo.

Preso coscienza che la soddisfazione del cliente/utente è l'obiettivo primario per un'organizzazione di servizi, e che ciò è ancor più essenziale quando si tratta di formazione, specializzazione e lavoro, CE.S.A.M. ha ritenuto indispensabile definire una serie di specifiche dei servizi erogati.



La Carta dei Servizi in sintesi:

- è uno strumento di informazione e comunicazione per gli utenti;
- è l'atto con cui si dichiara l'impegno a mantenere elevati standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati;
- ha lo scopo, attraverso i servizi offerti, di informare e di supportare l'utente nell'inserimento nel mercato del lavoro;
- è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate che sono alla ricerca di nuova occupazione.

La Carta dei Servizi, però, non descrive semplicemente i servizi; è qualcosa in più: un documento che l'Azienda si impegna a rispettare e al quale il cliente/utente può riferirsi nel caso in cui vengano disattese le sue aspettative.

La Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in conseguenza di nuove indicazioni normative, scelte organizzative e segnalazioni da parte dell'utenza.

### **Mission, finalità, obiettivi**

In un quadro in cui il sapere e l'informazione rappresentano sempre più strumenti indispensabili per la crescita professionale e personale degli individui, la *mission* di CE.S.A.M. è progettare, guidare e realizzare i processi di sviluppo e di formazione delle persone e delle aziende.

Obiettivo primario, infatti, è stimolare la cultura della formazione e dell'informazione, intesa come sapere professionale sempre aggiornato ai tempi, ovvero del *lifelong learning*, l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita di una persona, mettendo in tal modo ciascun individuo nella possibilità di acquisire quelle capacità personali e lavorative, mediante le quali realizzare appieno il proprio diritto all'occupazione.

La "Qualità" costituisce il perno fondamentale attorno a cui ruota il perseguimento dell'intera mission della CE.S.A.M.. I servizi formativi vengono progettati e gestiti sulla base di principi imprescindibili quali l'orientamento e il supporto al cliente/utente, le relazioni di reciproco beneficio con i fornitori, il coinvolgimento delle risorse umane, l'approccio per processi, l'approccio di sistema, il miglioramento continuo, l'analisi e lo sviluppo delle decisioni in base ai fatti.

L'obiettivo generale è quello di rappresentare per la Regione Siciliana, le imprese che operano sul territorio e i potenziali discenti, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti e rispondenti alle esigenze del territorio e delle persone che in esso vivono ed operano.

Per realizzare i propri obiettivi CE.S.A.M. collabora e interagisce con il sistema scolastico, con gli enti pubblici e privati, le aziende, i servizi sociali e le associazioni sindacali e di categoria, con quanti sono coinvolti nelle politiche attive del lavoro e nei processi formativi.

CE.S.A.M. opera attraverso azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificate e documentate e aventi nello specifico i seguenti obiettivi:

- raggiungere la massima soddisfazione dei committenti e dei destinatari, trasferendo conoscenze e capacità ad effettivo beneficio degli stessi;
- perseguire un costante aggiornamento in termini sia di metodologia di erogazione del servizio formativo che di contenuti dello stesso;



- pianificare, agire, verificare e migliorare (attraverso l'implementazione di azioni correttive) i servizi in un'ottica di innovazione e miglioramento continuo;
- motivare e sensibilizzare il personale in merito a obiettivi di qualità dell'Ente e rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro;
- introdurre e mantenere stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio a beneficio del committente/allievo/ente finanziatore;
- tenere sotto controllo la qualità delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro intesi quali strumenti fondamentali nell'erogazione dei corsi di formazione e degli altri servizi;
- presentare alla committenza istituzionale (Regione, Provincia di competenza o chi delegato) progetti formativi:
- rispondenti alle richieste dei bandi/avvisi pubblici e alle esigenze del mercato del lavoro e del territorio;
- aventi caratteristiche qualitative (forma e sostanza) tali da risultare idonei all'approvazione e al finanziamento;
- realizzabili e coerenti con le finalità delle politiche attive del lavoro;
- condurre il processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Enti finanziatori.

La definizione degli obiettivi specifici è strettamente legata agli aspetti qualitativi del sistema formativo dell'Ente ed il loro raggiungimento viene annualmente valutato mediante l'impiego di idonei "indicatori di qualità".

Gli obiettivi vengono annualmente ridefiniti e aggiornati ed il loro raggiungimento viene verificato apportando, ove necessario, modifiche ed integrazione a procedure ed istruzioni relative ad uno o più processi, secondo quanto necessario.

## PRINCÍPI FONDAMENTALI

CE.S.A.M. eroga il servizio di formazione e i servizi per il Lavoro, garantendo la presenza dei seguenti principi:

### **Uguaglianza e Imparzialità**

I servizi sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di inquadramento professionale, di anzianità di servizio o di altri aspetti connessi alla condizione lavorativa.

L'Ente mantiene la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti.

### **Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse**

L'approccio metodologico di CE.S.A.M. parte dall'impegno a riconoscere, rispettare e promuovere la dignità della persona, che viene accolta e presa in carico. L'obiettivo è considerare e valorizzare la persona in tutto il proprio vissuto, sociale, formativo e professionale, in un rapporto di fiducia e di riconoscimento reciproco con il professionista.

### **Continuità di presenza e intervento sul territorio**

CE.S.A.M. assicura con continuità i servizi rispondenti alla propria "mission" e alle strategie.

La continuità è condizione perché possa svilupparsi una capacità di analisi, interpretazione e monitoraggio dei bisogni espressi da ciascun soggetto beneficiario. L'intervento formativo supera in tal modo i limiti di un'azione sporadica, fine a se stessa, per concorrere alla costruzione di una modalità di presenza che sappia coniugare da un lato la capacità di dialogo con le istituzioni locali e dall'altro la capacità di leggere la domanda e i bisogni, anche individuali, degli utenti.



CE.S.A.M. opera in una prospettiva aperta e di confronto, pone tra le proprie prerogative la necessità di attivare un continuo scambio di comunicazione con l'ambiente sociale esterno, ascoltando i messaggi che da esso provengono, distinguendone la parte relativa ai bisogni (delle aziende, del mercato del lavoro, delle persone che cercano occupazione o che vogliono migliorare la posizione lavorativa) e trasformando il tutto in input per l'attivazione della progettazione del servizio idoneo a soddisfare il bisogno originario.

### **Partecipazione, trasparenza e cortesia**

Attraverso un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti al miglioramento del servizio di formazione e i servizi per il lavoro, CE.S.A.M. garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

CE.S.A.M. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente/utente. A tale scopo viene attuato l'opportuno piano di formazione, fornendo al personale le opportune istruzioni e la giusta preparazione. Particolare attenzione viene rivolta alla formazione sulle dinamiche relazionali (pubbliche relazioni) e di front office del personale.

### **Efficacia ed efficienza**

Attraverso il costante impegno a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione e dei servizi al lavoro, CE.S.A.M.:

- adotta le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili;
- adegua i comportamenti, l'uso delle risorse e la varietà dei servizi ai continui e rapidi cambiamenti interni ed esterni.

### **Flessibilità organizzativa, operativa e professionale**

CE.S.A.M., per progettare gli interventi formativi ed erogare servizi rispondenti alle necessità dei clienti/utenti, s'impegna ad individuare di volta in volta e a seconda delle esigenze le risorse e gli strumenti di pianificazione, di organizzazione, di coordinamento e di relazione atti a garantire il mantenimento di tale sistema e il suo sviluppo.

## **I SERVIZI**

### **Servizi Formativi**

Le iniziative formative proposte sono orientate ed indirizzate allo sviluppo dell'occupazione attraverso corsi progettati per far acquisire competenze supplementari richieste dal mercato del lavoro.

### **A chi è rivolta la formazione**

Il cliente/utente rappresenta il punto centrale del sistema qualità di CE.S.A.M..

Ogni tipologia di cliente/utente ha particolari esigenze che l'Ente intende soddisfare.

Identificare e quindi definire la clientela/utenza, significa comprendere i requisiti e le istruzioni che stanno alla base della progettazione e realizzazione del servizio, ovvero delineare il raggio d'azione su cui puntare adottando come strumento il Sistema Qualità.

Le tipologie dei percorsi formativi comprendono:

- Formazione successiva: erogata ai soggetti fuoriusciti dall'ambito dell'istruzione e della formazione obbligatoria (obbligo di istruzione e formazione) e che versano in situazione not employment, education and training (neet)
- Formazione superiore: la formazione successiva al diploma, inclusa quella erogata dagli



Istituti tecnici superiori (ITS), la formazione successiva alla laurea e l'apprendistato di terzo livello

- Formazione continua e permanente: destinata ai soggetti occupati, collocati in cassa integrazione guadagni e/o in mobilità, ai disoccupati ed agli inoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, agli apprendisti che abbiano adempiuto all'obbligo formativo ed agli adulti per il miglioramento dell'inserimento sociale e lavorativo e per l'innalzamento delle competenze.

L'offerta formativa si concretizza nella formazione finanziata con fondi pubblici. Si tratta della formazione erogata nel caso di partecipazione ad Avvisi pubblici indetti da Enti della Pubblica Amministrazione.

### **Servizi al lavoro**

Quando si parla di servizi al lavoro ci si riferisce ad un insieme di prestazioni erogate allo scopo di:

- offrire servizi di orientamento indirizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro;
- 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 da CE.S.A.M. rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Siciliana, quanto a capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

### **Servizi offerti:**

- A. Accoglienza e informazione
- B. Orientamento specialistico;
- C. Bilancio di competenze;
- D. Accompagnamento al lavoro;
- E. Promozione e gestione di tirocini
- F. Supporto all'autoimpiego
- G. Attività di incontro domanda/offerta di lavoro (*matching*)

#### **A. Accoglienza e informazione**

##### *Finalità*

Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata.

Analizzare il bisogno dell'utente e articolare un primo percorso di politica attiva.

##### *Attività*

- ✓ Informazioni sul sistema dei servizi offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso
- ✓ Rinvio, laddove necessario, ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione etc.)
- ✓ Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro
- ✓ Analisi della domanda e dei bisogni espressi dall'utente
- ✓ Aggiornamento dei dati
- ✓ Presentazione delle modalità e funzionamento della presa in carico nell'ambito dei servizi al lavoro

#### **B. Orientamento specialistico**

##### *Finalità*

Sostenere la persona nella costruzione e definizione del proprio percorso professionale, per



promuovere il proprio inserimento/re-inserimento nel mondo del lavoro o migliorare la propria posizione sul mercato.

Attraverso il colloquio individuale, si procede alla definizione del profilo dell'utente, valutazione della sua spendibilità occupazionale e condivisione di possibili percorsi per favorirne l'inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro. L'obiettivo è quello di favorire l'utente nella conoscenza di se stesso, favorire lo sviluppo della capacità dell'utente di progettare, decidere e realizzare la sua scelta in autonomia.

#### *Attività*

- ✓ Colloqui di orientamento;
- ✓ Ricostruzione e valorizzazione delle esperienze di vita e di lavoro;
- ✓ Elaborazione del Profilo di competenza orientato alla ricerca di lavoro;
- ✓ *Skill Gap Analysis*, al fine di definire l'obiettivo del percorso formativo in relazione alle prospettive occupazionali;
- ✓ Individuazione del percorso dell'ambito formativo più coerente rispetto ad aspettative e opportunità.

### **C. Bilancio delle competenze**

#### *Finalità*

Il bilancio di competenze è uno strumento di orientamento professionale che consente di analizzare le competenze maturate durante le esperienze trascorse, ma anche gli interessi, i valori e le attitudini personali, per individuare nuovi percorsi di sviluppo per il futuro. Si pone la finalità di individuare e mappare le competenze di un individuo, in una qualsiasi fase della sua vita personale e professionale. Si tratta quindi di un percorso di consulenza orientativa, organizzato in fasi ben strutturate, il cui obiettivo è la riflessione su sé stessi e sulle proprie competenze e abilità, per progettare o riprogettare il proprio percorso professionale, sfruttando al meglio le proprie potenzialità intrinseche e studiando come acquisire o potenziare le competenze necessarie per lavorare nel proprio ambito di interesse.

#### *Attività*

- ✓ Proporre percorsi strutturati per l'ascolto e la comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo, delle sue capacità ed aspirazioni professionali, valutandone le competenze e costruendo un progetto professionale
- ✓ Fornire supporto circa la redazione del curriculum vitae;
- ✓ Individuare interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati;
- ✓ Sintesi delle attività e l'articolazione del percorso di bilancio;
- ✓ Acquisizione delle informazioni e degli elementi più importanti scaturiti dal percorso;
- ✓ Organizzazione e messa a punto del portafoglio delle competenze;
- ✓ Progetto di sviluppo professionale, lavorativo e il piano d'azione.

### **D. Accompagnamento al lavoro**

#### *Finalità*

Supportare la persona nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità, mediante misure di formazione e tirocinio.



### Attività

- ✓ Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae
- ✓ Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro
- ✓ Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo
- ✓ Supportare all'autopromozione;
- ✓ Assistere nell'adeguamento del progetto formativo e/o delle competenze di partenza;
- ✓ Attività di accompagnamento e tutoraggio all'utenza, anche per l'autoformazione e per contenuti digitali.

### E. Promozione e gestione di tirocini

I tirocini gestiti da CE.S.A.M. sono di tipo formativo, di orientamento e di reinserimento o inserimento al lavoro mirati ad inserire, ovvero, reinserire nel mondo del lavoro soggetti privi di occupazione (inoccupati e disoccupati) o con particolari svantaggi (disabili o richiedenti asilo) e tirocini di inclusione sociale.

### Finalità

I tirocini extra-curricolari rappresentano uno strumento importante per favorire l'incontro tra il mondo della scuola e quello del lavoro, facilitando l'inserimento dei giovani nel mercato del lavoro e contribuendo allo sviluppo del tessuto produttivo del Paese.

I tirocini di inclusione sociale sono un valido strumento per agevolare l'inclusione sociale, l'autonomia e la riabilitazione delle persone prese in carico dai servizi sociali e/o dai servizi sanitari competenti.

Il tirocinio consiste in un periodo di orientamento al lavoro e di formazione, che non si configura in alcun modo come un rapporto di lavoro subordinato.

Per i soggetti che devono inserirsi o reinserirsi nel mondo del lavoro, è una misura formativa di politica attiva che permette ai tirocinanti di vivere temporanee esperienze all'interno di dimensioni lavorative per favorire una conoscenza diretta di una professione o di un mestiere. Il tirocinio rappresenta un vero e proprio filtro attraverso il quale il tirocinante si orienta circa le proprie scelte professionali e, allo stesso tempo, si forma direttamente sul luogo di lavoro, arricchendo il proprio bagaglio di conoscenze.

Nello specifico:

- **Facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro:** Offrendo ai tirocinanti l'opportunità di fare esperienza pratica, i tirocini aumentano le loro possibilità di trovare un'occupazione stabile e corrispondente alle proprie attitudini.
- **Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro:** Mettendo in contatto le aziende con i tirocinanti in cerca di occupazione, i tirocini contribuiscono a ridurre il mismatch tra le competenze richieste dal mercato del lavoro e quelle possedute dai giovani.
- **Arricchire il percorso formativo:** I tirocini permettono ai tirocinanti di integrare le conoscenze teoriche acquisite durante gli studi con un'esperienza pratica, favorendo così una formazione più completa e spendibile nel mondo del lavoro.
- **Sostenere lo sviluppo delle aziende:** Le aziende che ospitano tirocinanti possono beneficiare di nuove idee, di un contributo di energie giovani e di un'opportunità di valutare potenziali futuri collaboratori.



### Attività

- **Informazione e orientamento:** Diffondere informazioni sui tirocini, sui benefici e sulle modalità di accesso
- **Creazione di banche dati:** Mettere in contatto le aziende che offrono tirocini con i giovani in cerca di un'esperienza lavorativa
- **Organizzazione di eventi:** come job fair, workshop, seminari
- **Sostegno finanziario:** Informare le aziende sugli incentivi di cui si può usufruire nell'ospitare un tirocinante.

## F. Supporto all'autoimpiego

### Finalità

L'Autoimpiego è un'opportunità per la creazione di occupazione attraverso iniziative di lavoro autonomo, micro impresa o franchising, finalizzata a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di persone prive di occupazione.

### Attività

- ✓ Presentazione degli strumenti e dei benefici (economici e non) a supporto dello sviluppo dell'idea auto-imprenditoriale o dell'iniziativa di autoimpiego;
- ✓ presentazione di informazioni relative alle procedure per l'avvio di attività autonome, per eventuali trasformazioni e per l'accesso a commesse ed appalti pubblici;
- ✓ informazione sui soggetti (a mero titolo esemplificativo, il sistema delle camere di commercio, ecc.), presenti nel territorio di riferimento, specializzati in materia di creazione di impresa;
- ✓ informazione sui percorsi specialistici, presenti nel territorio di riferimento, finalizzati a supportare gli aspiranti lavoratori autonomi/ imprenditori nel costruire un progetto/piano d'impresa realizzabile e "meritevole" di essere finanziato;
- ✓ raccolta delle domande e delle offerte di lavoro autonomo;
- ✓ monitoraggio e registrazione degli esiti delle azioni intraprese dal lavoratore con contatti periodici sia con il destinatario sia con i soggetti specializzati ai quali si è rivolto anche successivamente all'avvio dell'impresa;
- ✓ tutoraggio alla persona impegnata nell'autoimpiego/avvio d'impresa.

## G. Attività incontro domanda/offerta di lavoro (*matching*)

### Finalità

Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende

### Attività

- ✓ scouting delle opportunità occupazionali;
- ✓ promozione dei profili, delle competenze e della professionalità delle persone presso il sistema imprenditoriale;
- ✓ preselezione;
- ✓ accesso alle misure individuate;
- ✓ accompagnamento della persona nell'accesso al percorso individuato e nell'attivazione delle misure collegate;



- ✓ accompagnamento della persona nella prima fase di inserimento;
- ✓ assistenza al sistema della Domanda nella definizione del progetto formativo legato al contratto di apprendistato;
- ✓ assistenza al sistema della Domanda nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale al fabbisogno manifestato (ad esempio tra contratto di apprendistato e tempo determinato).

### **Risorse professionali**

Al fine di erogare i servizi offerti garantendo la massima qualità, CE.S.A.M. impiega risorse umane qualificate, preparate, aggiornate e con una adeguata esperienza professionale.

Quindi la risorsa principale per l'Azienda risulta essere quella umana, in quanto è tutto il personale ad interagire, direttamente o indirettamente, con la clientela/utenza, ed è il personale che gestisce e controlla i processi all'interno del sistema qualità.

CE.S.A.M. definisce chiaramente compiti, responsabilità e attribuzioni di autorità nell'organigramma e attraverso il mansionario.

L'Ente mette a disposizione della clientela/utenza, personale che è stata adeguatamente preparato per:

- a) ricordare che proporre un servizio significa proporre la soluzione di uno o più problemi;
- b) conoscere l'organizzazione in cui opera e condividerne gli obiettivi e le strategie;
- c) seguire le procedure stabilite dal Sistema Qualità;
- d) essere consapevole di gestire il proprio ruolo con la disponibilità al dialogo, collaborazione, attenzione, nonché con cordialità verso colleghi e clienti;
- e) esprimersi con chiarezza;
- f) seguire il percorso formativo pianificato dall'organizzazione.

Accanto alle risorse professionali interne, CE.S.A.M. si avvale di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor e consulenti, che vengono scelti per la loro preparazione, esperienza e professionalità. I docenti selezionati, provengono dal mondo dell'istruzione e soprattutto dal mondo professionale. Si tratta di liberi professionisti che vengono adeguatamente impegnati a sostegno della crescita personale e professionale dei discenti. I docenti, come il restante personale esterno, vengono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

### **Risorse logistico–strumentali**

CE.S.A.M. possiede adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali dedicate alle attività di erogazione dei servizi.

Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici, unità operative, attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

### **Diritti e Doveri dell'Utente**

Ogni utente che intende accedere al servizio rilasciando i propri dati ha il diritto alla tutela della privacy e alla protezione dei propri dati che l'organizzazione garantisce tramite la procedura aziendale in vigore e sulla base delle istruzioni operative interne.

Il consenso al trattamento dei dati viene raccolto contestualmente all'accesso al servizio tramite la scheda informativa sulla privacy dove l'utente rilascia o nega il proprio consenso e appone la propria firma. L'utente che accede al servizio si impegna a fornire tutte le informazioni utili alle finalità dei servizi e ad aggiornare tempestivamente l'agenzia su variazioni del proprio stato.



### **Segnalazioni e reclami**

L'agenzia per il lavoro CE.S.A.M., nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti /clienti 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. A tal proposito, garantisce l'opportunità di segnalare eventuali non conformità del servizio attraverso l'indirizzo e-mail [info@centrostudicesam.it](mailto:info@centrostudicesam.it), e valutare il grado di soddisfazione dei clienti/utenti.

Si precisa che nella comunicazione occorre indicare:

- il motivo della segnalazione o del reclamo;
- nominativo e recapito del segnalante.

