

AFOL Monza e Brianza



# CARTA DEI SERVIZI





LA CARTA DEI SERVIZI 4

Principi della carta 7

Afol Monza Brianza 8

SERVIZI FORMATIVI 10

Obbligo Formativo 11

Long Life Learning 19

SERVIZI AL LAVORO 22

Servizi alle persone 23

Servizi alle imprese 34

ORIENTAMENTO 38

Logiche e servizi 39

INTEGRAZIONE DEI SERVIZI 42

Servizi per il territorio 43

GARANZIA PER I SERVIZI 46

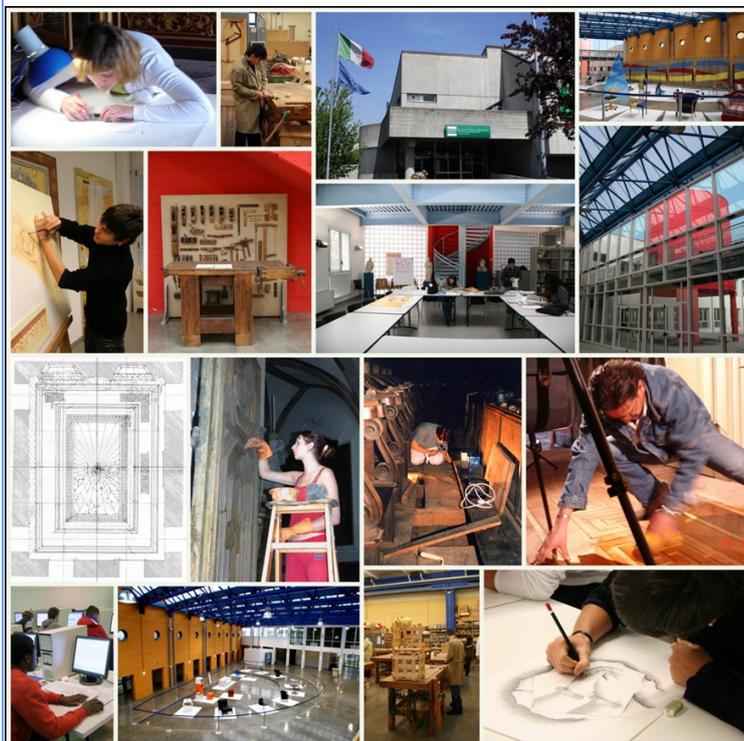
Il sistema qualità 47

INFORMAZIONI 51

Le sedi operative 52

Afol in un click 54

# AFOL MONZA BRIANZA



# CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi” è stata introdotta nell’ordinamento italiano nel 1994 (D.P.C.M. del 27/01/1994) e risponde all’esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggior aderenza ai bisogni e alle aspettative degli utenti.

La “Carta dei Servizi” si applica a tutte le attività svolte nelle sedi di Afol Monza e Brianza e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione impegnandosi formalmente con i propri utenti a rispettare precisi parametri di qualità, modalità, tempi e attivando un sistema di gestione dei reclami.

Non vuole essere quindi solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti gli utenti, finalizzati al costante miglioramento dei servizi.



## PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" si ispira ai seguenti principi:

**Uguaglianza:** l'accesso e le regole di erogazione dei servizi pubblici sono uguali per tutte le categorie di utenti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

**Imparzialità:** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.

**Accessibilità:** l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

**Diritto di scelta:** l'utente, come garantito dalla legislazione, ha diritto di scegliere tra i vari soggetti che erogano il servizio.

**Partecipazione:** l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Direzione darà sollecito riscontro.

**Efficienza ed efficacia:** la Direzione è attenta ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza in modo da assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'uguaglianza e imparzialità.

**Trasparenza:** al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni d'erogazione delle attività e dei servizi, la Direzione dell'Area Formazione di AFOL mette a disposizione per la consultazione, nel sito web e presso gli uffici delle diverse aree operative, la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi e la relativa modulistica.



## Finalità

L'Agenzia ha come scopo la promozione dell'esercizio del diritto al lavoro attraverso l'erogazione di servizi e attività destinati all'orientamento, alla formazione, all'accompagnamento, all'inserimento ed al mantenimento del lavoro lungo l'intero arco della vita, l'elevazione culturale e professionale dei cittadini, attraverso la progettazione e/o erogazione dei seguenti servizi:

- servizi di Formazione Professionale
- servizi per l'impiego amministrativi e certificativi
- servizi di Politica Attiva del Lavoro
- servizi per l'incontro domanda offerta di lavoro
- servizi territoriali
- servizi di Orientamento

## Lo stile "su misura" di Afol MB

Il confronto diretto, quotidiano e costante con la realtà a volte problematica del territorio di riferimento, il costante impegno verso precisi parametri di qualità, la garanzia del rispetto dei diritti d'eguaglianza e imparzialità ma anche di individualità, la rilevazione del grado di soddisfazione da parte dell'utente (istituzioni, cittadini, imprese) sono alcune delle peculiarità attinenti ad uno stile di lavoro definito "SU MISURA".

## Eccellenza

Fiore all'occhiello del programma "eccellenza" di Afol Monza Brianza è senz'altro il Corso di restauro del mobile e dei legni antichi, realizzato presso il Centro di Formazione "Terragni" di Meda, collocato in un'area territoriale d'eccellenza per la tradizione artigiana e manifatturiera.

Il corso ha permesso ad AFOL di ottenere una prestigiosa **certificazione ufficiale**. Infatti, la Regione Lombardia ha scelto di accreditare Afol Monza Brianza nel ristretto numero di operatori compresi nel programma "Lombardia Eccellente". La certificazione, che fa riferimento proprio al corso di restauro del mobile e dei legni antichi, sancisce di fatto il ruolo guida di Afol nella gestione di percorsi formativi per il settore.

# CENTRI FORMAZIONE PROFESSIONALE



SERVIZI FORMATIVI

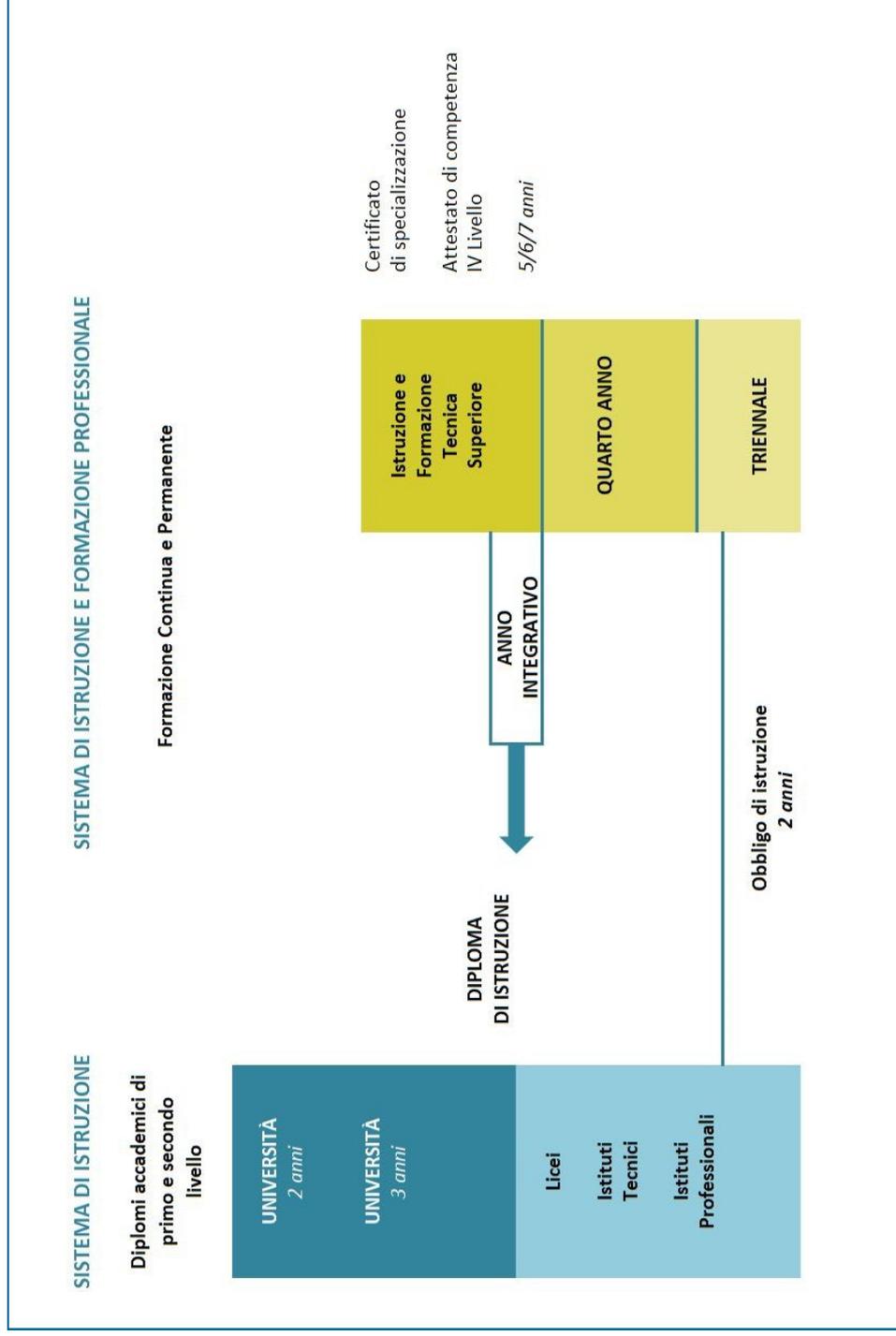
## IL SISTEMA DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE (IeFP) REGIONALE

Il Titolo V° della Costituzione prevede che l'IeFP rientri nelle competenze esclusive delle Regioni. Questo significa che, fissati alcuni "obiettivi comuni" dallo Stato (i Livelli Essenziali delle Prestazioni), le Regioni definiscono il proprio sistema tenendo conto delle caratterizzazioni e delle esigenze del proprio territorio. Regione Lombardia ha scelto (L.R. n. 19/07) un sistema aperto, che si sviluppa dalla fascia dei 14/18 anni - con assolvimento di Diritto-Dovere e Obbligo di Istruzione -, verso una Formazione Superiore a carattere terziario (parallela all'Università) e che comprende in modo organico anche la Formazione Continua (aggiornamento professionale degli occupati), Permanente e Abilitante.

Si tratta quindi di un sistema completo, non marginale rispetto a quello scolastico e accademico, e rispondente alle esigenze dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

Fino ad oggi l'Istruzione Professionale di Stato (IPS) prevedeva percorsi costituiti da un triennio e da un biennio finale (3+2). In altri termini, un ragazzo che si iscriveva presso un IPS, al termine del terzo anno di frequenza otteneva, previo esame, una Qualifica professionale e poteva scegliere se accedere al mercato del lavoro o proseguire gli studi per altri due anni, raggiungendo un Diploma di maturità. I primi due anni erano abbastanza simili a quelli di un biennio di Istituto Tecnico, ovvero più rivolti ad una formazione culturale generale e comune.

I percorsi di Istruzione e Formazione professionale, invece, manterranno la possibilità di conseguire una Qualifica triennale ed un Diploma di Tecnico professionale di quarto anno (3+1). Questo in ragione della maggiore capacità di preparare gli allievi a ricoprire ruoli che il mondo professionale ritiene necessari. Quanto poi ai contenuti ed ai metodi di insegnamento-apprendimento, i percorsi triennali e di quarto anno regionali di IeFP possiedono un carattere meno teorico di quelli scolastici ed una maggiore aderenza agli aspetti lavorativi, senza, tuttavia, rinunciare ad una adeguata formazione culturale di base.



## FORMAZIONE IN DDIF

Il diritto-dovere di istruzione e formazione (DDIF) è stato introdotto dalla riforma Moratti. Il DDIF introduce a fianco del concetto di "dovere" (corrispondente all'"obbligo scolastico e formativo"), anche quello di "diritto" della persona, superando la storica separazione tra "Istruzione" e "Formazione".

Il DDIF ha una durata di almeno dodici anni o, comunque, sino al conseguimento di una qualifica di durata almeno triennale entro il diciottesimo anno di età; esso si realizza nelle istituzioni del primo e del secondo ciclo del sistema educativo di istruzione e di formazione. Nel 2007 il ministro Fioroni ha introdotto anche l'obbligo di istruzione della durata di 10 anni, entrato in vigore nell'anno 2007/2008, che non sostituisce il DDIF, ma consiste nell'acquisizione di competenze e di saperi di base che garantiscono ad ogni persona i diritti di cittadinanza attiva.

L'obbligo di istruzione è assolto sia in un percorso scolastico (Licei, Istituti Tecnici e Istituti Professionali) sia nei percorsi di IeFP regionali. Al termine dei percorsi, su esplicita richiesta, l'ente di formazione rilascia una apposita certificazione in cui sono messe in evidenza le competenze raggiunte.

### Successo formativo

Assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo. Si concretizza attraverso azioni formative mirate, sia individuali che di gruppo, finalizzate alla crescita umana e professionale della persona.

### Stage

In merito agli interventi per l'obbligo formativo ai sensi della Legge 144/99, art. 68, comma 1 lett. b) e c), AFOL prevede, per tutti gli studenti, l'attuazione di periodi di stage proporzionati alla durata dell'intervento formativo. A tal fine si stabilisce la durata dello stage e le strutture recettive, idonee dal punto di vista delle risorse strumentali e organizzative, in relazione alle competenze generali e/o specifiche che si intendono sviluppare, provvedendo altresì alla stipula di protocolli d'intesa con le strutture individuate come sedi, nonché all'individuazione di un tutor che dovrà seguire l'esperienza formativa.

## GLI INDIRIZZI FORMATIVI - CFP "S. Pertini"



Indirizzo	Articolazione	Tipologia formazione
Operatore alla riparazione di veicoli a motore	Riparazioni di sistemi del veicolo	DDIF
Operatore amministrativo segretariale		DDIF
Operatore elettrico		DDIF
Operatore elettrico	Impianti solari e fotovoltaici	DDIF
Operatore meccanico		DDIF

## GLI INDIRIZZI FORMATIVI - CFP "G. Terragni"



Indirizzo	Articolazione	Tipologia formazione
Operatore del legno		DDIF
Operatore delle lavorazioni artistiche	Decorazione degli oggetti	DDIF
Operatore delle lavorazioni artistiche	Arredo Tessile	DDIF
Tecnico collaboratore di restauro di beni culturali in legno		Formazione superiore

## Servizi di tutoring

Il fine è di assistere lo studente nelle varie fasi della suo percorso formativo, con particolare attenzione al superamento delle criticità che possono sopraggiungere. Tra i servizi principali si segnalano: l'accoglienza e l'accompagnamento, il sostegno contenutistico per le discipline considerate complesse, la consultazione per la stesura del piano di studi personalizzato e del portfolio delle competenze, il coordinamento delle attività di tirocinio professionalizzante, nonché il coordinamento delle relazioni con i docenti e la famiglia.



## Servizio di Accoglienza

L'accoglienza è intesa come una modalità didattica e relazionale che i nostri Centri propongono per dare l'avvio ad un processo di socializzazione mediante il quale gli allievi acquisiscono le conoscenze e le disposizioni che li rendono in grado di partecipare attivamente alla vita del Centro.

Il servizio prevede, nella prima settimana di avvio dell'anno scolastico, la realizzazione di percorsi specifici, rivolti ai nuovi allievi, finalizzati a far conoscere l'ambiente scuola e la sua organizzazione, a rilevare la motivazione della scelta del percorso, a favorire la collaborazione e la socializzazione all'interno del nuovo gruppo classe.

## Spazio Ascolto

All'interno dei Centri funziona uno Spazio di Ascolto rivolto agli studenti e gestito da educatori esperti in relazione di aiuto. Lo spazio si configura come un'opportunità di ascolto e confronto su

problematiche personali e/o scolastiche e come momento di sostegno in situazioni di disagio tipiche della fase adolescenziale.

### **Comunicazioni CFP/famiglie**

Durante l'anno formativo il Direttore della Formazione, i Responsabili dei singoli Centri e i docenti sono disponibili a ricevere le famiglie, previo appuntamento da fissare telefonando in Segreteria Didattica. Gli insegnanti incontrano generalmente le famiglie due volte all'anno, nel mese di dicembre e nel mese di aprile.

La comunicazione docente – alunno – famiglie avviene tramite il libretto consegnato ad ogni allievo ad inizio anno.

Le comunicazioni AFOL – famiglie avvengono tramite la Segreteria Didattica in base alle esigenze della Direzione dei Responsabili di Centro o Coordinatori.

### **Servizi di orientamento**

I percorsi di orientamento sono rivolti a studenti in uscita dalla scuola media o frequentanti il primo anno della scuola media superiore e a persone in cerca di occupazione. Essi prevedono attività in gran parte progettate e programmate con l'apporto congiunto di Centri per l'Impiego, scuole e Istituzioni del territorio. In tal modo è possibile ricevere informazioni puntuali necessarie per operare scelte equilibrate e per prendere decisioni in grado di orientare verso corsi di studi più aderenti alle potenzialità effettivamente possedute.

Nel caso di studenti frequentanti i corsi dei CFP il servizio si configura come il proseguimento del servizio di accoglienza supportando gli allievi durante il percorso scolastico (orientamento in itinere) e accompagnandoli nella fase di ingresso nel mondo del lavoro (accompagnamento in uscita).

Tutti i percorsi sono comunque finalizzati a supportare l'individuo nel superamento di determinate situazioni di disagio/difficoltà siano esse legate a problemi di scelta (scelte scolastico/lavorative dopo la terza media o dopo la scuola secondaria superiore), all'inserimento in un nuovo contesto organizzativo (passaggio da un ciclo di studi all'altro, dalla scuola al lavoro) o alla temporanea perdita di ruolo (abbandono scolastico, perdita del lavoro).

# LONG LIFE LEARNING



## **FORMAZIONE SUPERIORE E DI SPECIALIZZAZIONE**

È la formazione post-obbligo formativo, finalizzata al conseguimento o al perfezionamento di competenze tecnico-professionali intese a favorire l'inserimento lavorativo di giovani diplomati e laureati, o l'avanzamento professionale di giovani e adulti qualificati, diplomati e laureati già occupati, attraverso percorsi di Formazione post-diploma, post-laurea e IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore).

## **FORMAZIONE PERMANENTE E CONTINUA**

La formazione permanente è l'insieme dei processi di apprendimento grazie ai quali le persone, indipendentemente dalla loro condizione lavorativa, sviluppano le loro competenze tecnico-professionali al fine di accrescere le opportunità occupazionali e/o il rientro nel mondo del lavoro. Essa risponde alla finalità di accrescere la stabilità occupazionale delle persone, la loro adattabilità ai cambiamenti tecnologici e organizzativi e sostenere la competitività delle imprese. È destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.

La formazione continua è rivolta alle persone occupate – con qualsiasi forma contrattuale ed anche in forma autonoma –, finalizzate all'adeguamento delle competenze richieste dai processi di lavoro.

I percorsi e le azioni formative di formazione permanente, continua e di specializzazione o superiore rilasciano attestazioni di competenza, secondo i diversi livelli di qualificazione (EQF), valide anche per conseguire attestazioni di II e III livello di cui alla Decisione n. 85/3687CEE.

## **FORMAZIONE ABILITANTE**

La formazione abilitante è regolamentata dallo Stato o da accordi Stato e Regioni ed è necessaria ai fini dell'esercizio di una determinata professione e consistente in un ciclo di studi completato da una formazione professionale.

Nei CFP di AFOL sono attualmente realizzati percorsi formativi abilitanti per l'esercizio di professioni quali: Tecnici Certificatori energetici degli edifici; Responsabile tecnico di operazioni di revisione periodica dei veicoli a motore; Addetti impianti termici; Conduttori di generatori di vapore.



## **APPRENDISTATO**

L'apprendistato è una delle modalità previste per l'espletamento del diritto-dovere di istruzione e formazione ed è rivolto ad adolescenti che hanno compiuto 16 anni.

L'apprendistato per l'acquisizione di un diploma o per percorsi di alta formazione è finalizzato al miglioramento delle competenze nelle imprese e allo sviluppo delle competenze e dei livelli di cultura tecnico-scientifica degli apprendisti. Esso è rivolto a giovani di età compresa tra i 18 (17 per adolescenti in possesso di qualifica professionale) ed i 29 anni.

La formazione, definita dall'azienda nella progettazione del Piano Formativo Individuale, prevede fasi presso le istituzioni formative e in azienda, in situazione lavorativa.

## **SERVIZI ALLE IMPRESE E AGLI ENTI**

Si realizzano attraverso l'affiancamento e la consulenza all'azienda e/o all'ente committenti, nell'individuazione e nella realizzazione del fabbisogno formativo.

## **SERVIZIO DI SEGRETERIA**

Il servizio di segreteria consente allo studente di gestire il proprio percorso di studi, sia dal punto di vista amministrativo che formativo, sia attraverso lo scambio comunicativo e l'esercizio del diritto al riconoscimento e reperimento delle certificazioni attestanti la carriera dello studente, sia attraverso il sostegno dello scambio comunicativo tra personale docente e non docente a garanzia del diritto alla formazione dello studente.

## **SERVIZI INFORMATIVI**

Consentono agli studenti e alle loro famiglie, anche attraverso strumenti informatizzati, il reperimento di ogni comunicazione o informazione utile per una corretta gestione del percorso, sia da un punto di vista amministrativo sia formativo.

La pubblicazione e la diffusione delle informazioni sui corsi erogati avviene attraverso molteplici canali e mezzi di comunicazione (sito internet, stampa locale, depliant, affissioni).

# CENTRI PER L'IMPIEGO



## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

D. Lgs. n° 469/97 "Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro, a norma dell'articolo 1 della legge 15 marzo 1997, n. 59": passaggio di competenze dal Ministero del Lavoro alle Regioni e alle Province in materia di mercato del lavoro.

L.R. n° 11/99: riforma dei servizi all'impiego. Istituzione dei Centri per l'impiego come pubblici uffici che offrono gratuitamente agli utenti/clienti servizi di accoglienza informativa, orientamento, avvio in tirocinio, preselezione e incontro domanda-offerta di lavoro, nonché attività di raccordo con enti, aziende e studi professionali per consulenze e accertamenti.

D. Lgs. n° 181/2000 "Disposizioni per agevolare l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a), della legge 17 maggio 1999, n. 144": indirizzi generali per facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e contrastare la disoccupazione di lunga durata attraverso l'erogazione di colloqui di orientamento.

D. Lgs. n° 297/02 "Disposizioni modificative e correttive del decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, recante norme per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a) della legge 17 maggio 1999, n. 144": ha definito che lo stato di disoccupazione deve essere autocertificato presso il Centro per l'impiego nel cui ambito territoriale l'utente/cliente è domiciliato.

L.R. n° 22/06 "Il mercato del lavoro in Lombardia": attuazione degli obiettivi definiti dalla strategia europea per l'occupazione. promozione di un mercato del lavoro trasparente, fondato sulla centralità della persona e sull'investimento del capitale umano. Disciplina organica del mercato del lavoro lombardo mediante la definizione delle competenze assegnate alle province e la regolamentazione del sistema della rete degli operatori.

Dicembre 2008: l'attività svolta dai Centri per l'Impiego è stata affidata all'Agenzia per la Formazione, l'Orientamento e il Lavoro di Monza e Brianza (AFOL), l'azienda speciale della Provincia di Monza e Brianza.

Febbraio 2009: accreditamento per i servizi al lavoro dei Centri per l'Impiego di Cesano Maderno, Monza, Seregno e Vimercate.

## ACCOGLIENZA INFORMATIVA

Consente all'utente/cliente l'accesso ai servizi dei Centri per l'impiego e alla rete dei servizi per il lavoro presenti sul territorio, in modo mirato rispetto al bisogno espresso. La finalità di tali interventi, nel complesso dei servizi erogati dai Centri per l'impiego, è quella di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e contrastare la disoccupazione e l'inoccupazione di lunga durata, far conoscere la gamma dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego, identificare preventivamente i bisogni dell'utente per guidarlo verso il servizio adeguato, facilitare l'accesso alle informazioni in ordine alle opportunità occupazionali, formative e di politiche attive del lavoro.

L'utente/cliente che accede a tale servizio incontrerà un operatore qualificato che provvederà all'individuazione delle esigenze dell'utente, alla valutazione dei servizi più idonei a rispondere alle esigenze ed eventuale rinvio a servizi interni o esterni alla struttura, al supporto informativo sulle opportunità orientative, formative e lavorative offerte dal territorio e al supporto nell'uso della documentazione reperibile nello spazio dell'autoconsultazione.

## DICHIARAZIONE DISPONIBILITA' AL LAVORO (DDL) E COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA INDIVIDUALE

I Centri per l'impiego di Afol Monza e Brianza accompagnano coloro che sono alla ricerca di un'occupazione lungo un percorso di servizi qualificati e risposte concrete, quali colloqui di orientamento, corsi di formazione e accompagnamento al lavoro.

Per usufruire di questi servizi è necessario essere:

- ivo di lavoro (pertanto non si deve svolgere alcun tipo di attività lavorativa, né autonoma, né subordinata, né parasubordinata);
- mediatamente disponibile allo svolgimento di attività lavorativa;

■ immediatamente disponibile a seguire il percorso finalizzato ad agevolare la ricerca di un'occupazione proposto dal Centro per l'impiego.

In questo caso l'utente/cliente deve comprovare il suo stato di disoccupazione recandosi presso il Centro per l'impiego nel cui ambito territoriale risulta domiciliato e rendere una dichiarazione di immediata disponibilità allo svolgimento di attività lavorativa.

La dichiarazione di immediata disponibilità all'attività lavorativa può essere rilasciata:

■ adolescenti, giovani inoccupati o disoccupati;  
■ adulti inoccupati o disoccupati;  
■ donne in reinserimento lavorativo;  
■ occupati che dichiarino di non superare il reddito minimo personale escluso da imposizione.

Il colloquio di accoglienza individuale è rivolto a persone che hanno rilasciato presso i Centri per l'impiego la loro immediata disponibilità allo svolgimento di attività lavorativa e che pertanto sono considerati in stato di disoccupazione.

L'attività consiste nella compilazione/aggiornamento di una scheda anagrafica e di una scheda professionale: quest'ultima, contiene, fra l'altro, informazioni relative alle esperienze formative e lavorative, alle disponibilità del lavoratore, alle competenze e attitudini. Nell'ambito di tale servizio l'utente/cliente deve essere messo in grado di:

■ tenere un supporto nella definizione dei propri obiettivi professionali e del proprio eventuale fabbisogno di ulteriori interventi orientativi o formativi;  
■ acquisire informazioni specifiche sui servizi per il lavoro offerti dal Centro per l'impiego idonei per le proprie caratteristiche.

## ISCRIZIONE ALLE LISTE DI MOBILITÀ

L'iscrizione alle liste di mobilità agevola l'inserimento dei lavoratori licenziati nel mercato del lavoro, favorendo una ricollocazione congrua al profilo professionale dell'utente/cliente.

Hanno diritto a iscriversi nelle apposite liste di mobilità:

■ persone licenziate collettivamente da imprese che hanno attivato la procedura di mobilità connessa a riduzione di personale, trasformazione o cessazione di attività, ai sensi della legge 223/91;

■ lavoratori licenziati per giustificato motivo oggettivo o dimissionari per giusta causa da imprese che occupano anche meno di 15 dipendenti, ai sensi dell'art. 4 comma 1 legge 236/93.

Entro il termine di 60 giorni (Legge 236/93) e 68 giorni (Legge 223/91) dalla data di cessazione del rapporto di lavoro i lavoratori in possesso della lettera di licenziamento, dovranno presentarsi al Centro per l'Impiego territorialmente competente e chiedere l'iscrizione nelle liste di mobilità.

La Commissione Provinciale della provincia di Monza e Brianza approva periodicamente le liste di mobilità e le inoltra al Centro per l'Impiego che provvede a trasmettere il certificato di iscrizione alle liste di mobilità direttamente al domicilio dell'utente/cliente.

## COLLOCAMENTO MIRATO DISABILI

In seguito alla riforma del mercato di lavoro, il collocamento delle persone disabili è una delle competenze attribuite alle Province.

La legge 68/99 affianca il concetto di "collocamento obbligatorio" a quello di "collocamento mirato", inteso come insieme di servizi che favoriscono l'inserimento e l'integrazione lavorativa delle persone disabili, in grado di garantire una reale compatibilità tra il lavoratore e la mansione lavorativa e al contempo offrire la possibilità alle aziende di considerare i lavoratori disabili risorse produttive e non solo un obbligo occupazionale.

Il collocamento mirato disabili è rivolto alle persone appartenenti a una delle seguenti categorie:

- invalidi civili con percentuale d'invalidità minima del 46%;
- invalidi del lavoro (33% d'invalidità minima);
- non vedenti;
- sordomuti;
- invalidi di guerra;
- invalidi civili di guerra;
- invalidi per servizio.

L'art. 18 della Legge 68/99 prevede anche un servizio mirato a iscrivere nelle apposite liste gli utenti che appartengono alle seguenti categorie protette:

- profughi;
- vedove e orfani di persone decedute sul lavoro, per cause di servizio, di guerra e per terrorismo e della criminalità organizzata;
- coniuge o figli di grande invalido.

Su richiesta degli aventi diritto, con apposita certificazione comprovante la disabilità o l'appartenenza alle categorie protette, il servizio provvede all'iscrizione del lavoratore e effettua colloqui per rilevare le competenze professionali, capacità lavorative e disponibilità alle varie tipologie di mansioni.



## AVVIO DI TIROCINI DI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO

I tirocini rappresentano esperienze di formazione e orientamento realizzate attraverso l'inserimento lavorativo in ambito aziendale, al fine di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Il tirocinio non costituisce un rapporto di lavoro e non prevede un compenso per il/la tirocinante, fatta salva la possibilità di concordare un rimborso spese.

L'utente/cliente interessato/a può segnalare al Centro per l'impiego la propria disponibilità ad essere avviato/a ad un tirocinio in occasione dei colloqui di accoglienza individuale

Cosa offre il servizio:

■ informa le persone sulla pratica del tirocinio, attiva rapporti con le imprese del territorio per individuare un'azienda dove effettuare il tirocinio

■ predisporre la convenzione tra impresa e tirocinante

■ monitora il tirocinio durante il suo svolgimento

■ certifica il credito formativo

I servizio si rivolge a:

■ disoccupati

■ occupati

■ iscritti nelle liste di mobilità

■ portatori di handicap

I tirocinanti devono aver assolto l'obbligo scolastico e dichiarato al Centro per l'Impiego la propria immediata disponibilità al lavoro.

## SERVIZIO INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO: RICERCA DEL LAVORO

Il servizio si propone di favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità del lavoratore e le esigenze delle aziende, così da facilitare l'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro.

Si rivolge alle persone immediatamente disponibili al lavoro: disoccupati, inoccupati, donne nella fase del reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro.

L'attività svolta dall'operatore qualificato si articola in:

- Definizione del profilo del candidato mediante un colloquio di selezione;
- Inserimento del profilo del lavoratore nella banca dati incontro domanda/offerta Joshua;
- Supporto nella stesura del curriculum vitae;
- Identificazione delle opportunità di lavoro interessanti per il lavoratore inserito in banca dati;
- Raccolta auto candidature dei lavoratori;
- Formulazione di proposte ai candidati individuati;
- Segnalazione dei candidati alle aziende.



## ACCESSO AL LAVORO NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (ART. 16 L. 56/87)

L'avviamento a selezione, ai sensi dell'art. 16 Legge 56/87, dà la possibilità di essere assunti a tempo determinato o indeterminato dalle Pubbliche Amministrazioni. Possono partecipare tutti i cittadini italiani e UE che abbiano rilasciato la Dichiarazione di disponibilità al lavoro al Centro per l'Impiego o che siano iscritti nelle liste del collocamento obbligatorio e/o nelle liste di mobilità.

Limitatamente alle occasioni di lavoro a tempo indeterminato, possono partecipare anche persone occupate in possesso dei requisiti di legge.

Il servizio viene svolto attraverso:

- pubblicazione della richiesta dell'ente;
- raccolta delle candidature rese dagli interessati il giorno indicato nell'avviso di selezione;
- formulazione della graduatoria secondo parametri quali l'anzianità di disoccupazione, carico familiare ed età anagrafica;
- trasmissione della graduatoria all'Ente per la convocazione della prova selettiva.

## OBBLIGO FORMATIVO

Il servizio si propone di informare la famiglia ed il giovane sul il diritto/dovere di frequentare attività formative fino all'età di 18 anni, nel rispetto dalla legge il cui obiettivo è quello di rendere i giovani capaci di definire consapevolmente il proprio progetto di vita e di muoversi nel mondo del lavoro.

Si rivolge ai giovani compresi in un'età tra 16 e 18 anni, in difficoltà rispetto alla scelta formativa da intraprendere dopo la licenza media o in situazione di abbandono scolastico e si assolve nei seguenti modi:

- Invocazione del giovane (se minore anche del genitore) presso il Centro per l'Impiego;
- Formazione sui servizi di: accompagnamento al lavoro, sulle opportunità di reinserimento a scuola, sui corsi di formazione per il conseguimento di una qualifica professionale, sulla possibilità di intraprendere un tirocinio e sulle opportunità lavorative con contratto:
  - apprendistato.



## POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO/SERVIZIO DI RICOLLOCAZIONE/SISTEMA DOTALE

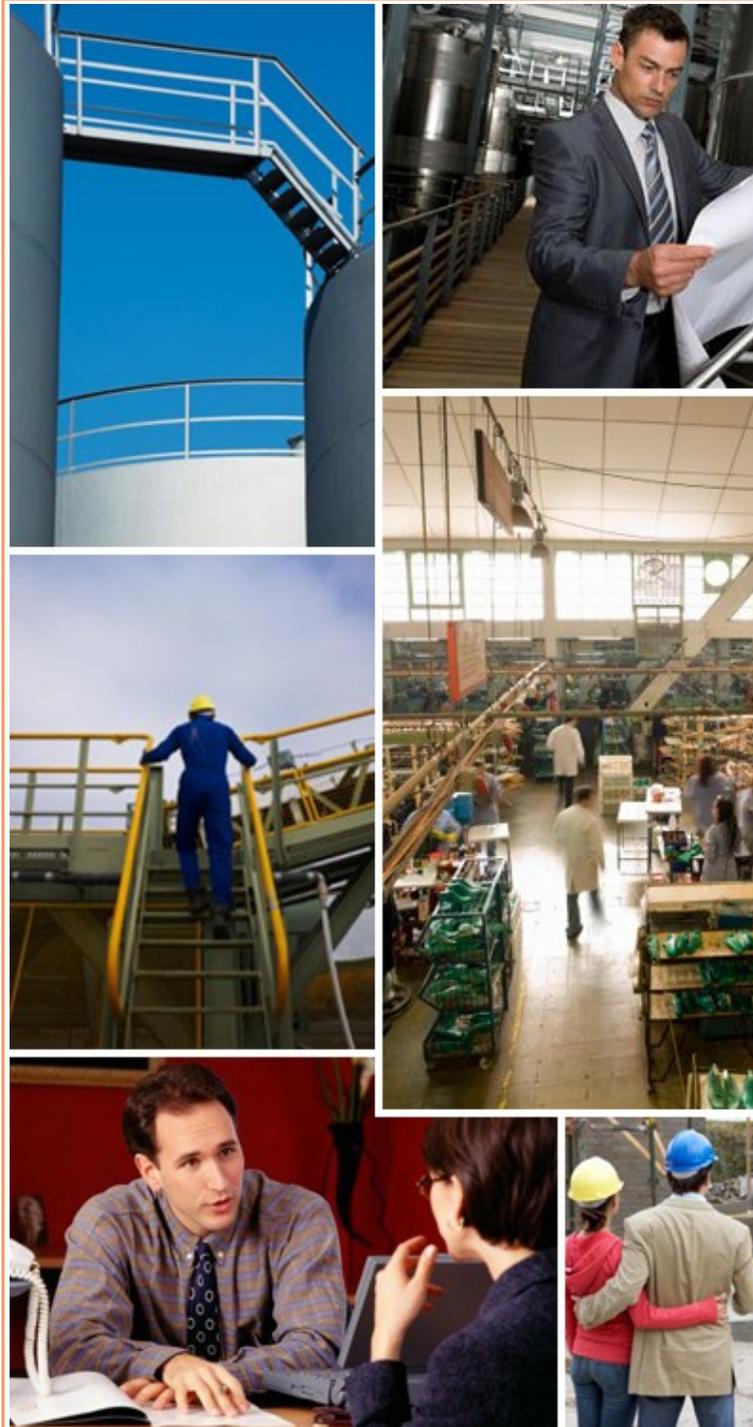
Il servizio mira a facilitare l'inserimento, il reinserimento e/o la permanenza nel mondo del lavoro attraverso un servizio finanziato sulla base di progetti regionali o provinciali e dedicato, che supporti l'utente nell'elaborazione di un piano individuale idoneo a migliorare le sue condizioni di occupabilità.

Si rivolge a inoccupati, Disoccupati, Lavoratori in mobilità, Lavoratori in cassa integrazione straordinaria, Lavoratori in cassa integrazione in deroga (come da relativi dispositivi di finanziamento).

Il servizio è personalizzato ed è erogato attraverso colloqui approfonditi individuali con orientatori in possesso dei requisiti previsti dalla normativa sull'accreditamento.

Il percorso prevede:

- colloqui di accoglienza;
- definizione del percorso;
- allancio delle competenze;
- tutoring e counseling orientativo;
- scouting e ricerca attiva del lavoro;
- coaching;
- supporto all'auto imprenditorialità.



SERVIZI AL LAVORO PER LE IMPRESE

## CONSULENZA NORMATIVA

Il servizio si rivolge ad aziende, associazioni datoriali, consulenti del lavoro pubbliche amministrazioni che desiderano ottenere informazioni e consulenza sul mercato del lavoro e sulla normativa di riferimento.

Operatori qualificati svolgono un'attività consulenziale volta a far conoscere la gamma dei servizi in tema di lavoro e politiche attive, fornire informazioni sul mercato del lavoro, fornire delucidazioni sulle diverse tipologie contrattuali, fornire consulenza sulle assunzioni agevolate (Legge 223/91 – Legge 236/93 – Legge 407/90 – Decreto Leg.vo 276/03 – apprendistato, ecc).



## SERVIZIO TIROCINI

Il servizio si propone di informare le aziende sulla modalità per attivare al proprio interno tirocini formativi e di supportarle nell'espletamento delle relative pratiche amministrative.

Le aziende e gli enti che hanno disponibilità ed interesse ad attivare tirocini possono sottoscrivere una Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento e ricevere tutta la relativa documentazione dal Centro per l'impiego.

Il centro per l'impiego, su richiesta dell'azienda, può segnalare candidati in linea con il profilo ricercato seguendo le stesse modalità previste per il servizio di incontro domanda/offerta di lavoro. La materia è regolata dal D.M. 142/98.

L'attività svolta dal Centro per l'impiego si articola in:

- **Attivazione del tirocinio:** stipula della Convenzione con l'azienda, stesura del Progetto formativo, consegna della modulistica al soggetto ospitante e al tirocinante, comunicazione di inizio tirocinio ai soggetti competenti previsti dalla normativa vigente;
- **Use di tutoraggio:** il Centro per l'impiego, attraverso la figura del tutor, è il soggetto di riferimento sia dell'azienda sia del tirocinante per tutta la durata del tirocinio. Il tutor è responsabile dell'inserimento del tirocinante all'interno della struttura lavorativa;
- **Conclusione del tirocinio:** il tutor del Centro per l'impiego riceve la modulistica compilata da parte dell'azienda e del tirocinante ed elabora una relazione sull'attività svolta dal tirocinante, sulle competenze acquisite e le potenzialità evidenziate. L'esperienza maturata ha valore di credito formativo.

## SERVIZIO DI PRESELEZIONE/INCONTRO DOMANDA OFFERTA

Il servizio si rivolge a datori di lavoro che ricercano personale.

E' un servizio volto a favorire l'incontro tra domanda e l'offerta di lavoro; comprende la ricerca, la preselezione e la segnalazione di una rosa di candidati, aventi le caratteristiche indicate dall'azienda.

Si pone come obiettivo la soddisfazione della richiesta di personale attraverso una costante e continua collaborazione con le aziende che cercano figure professionali di qualsiasi livello.

L'attività svolta dal Centro per l'impiego si articola nel seguente modo:

- Selezione richiesta aziendale ed analisi del profilo richiesto;
- Contatto con l'azienda o con il consulente per verificare le caratteristiche del profilo richiesto;
- Pubblicazione della richiesta attraverso l'utilizzo di alcuni canali preferenziali di diffusione (pubblicazione via Internet e su testate giornalistiche, affissione in bacheca delle richieste di lavoro, collaborazione con sportelli lavoro presenti nei vari comuni);
- Screening dei curriculum, delle autocandidature e successivi colloqui di approfondimento e inserimento nella banca dati;
- Invio telematico, all'azienda, di una rosa ristretta di candidati in linea con il profilo richiesto;
- Monitoraggio andamento delle selezioni da parte dell'azienda;
- Invio da parte dell'azienda degli esiti di riscontro e conclusione del processo di preselezione.

Il servizio offre consulenza per assunzioni agevolate e provvede alla segnalazione di persone che possono essere assunte con tale modalità (lista di mobilità, cassa integrazione guadagni straordinaria, apprendistato, iscritti di lunga durata nelle liste del Centro Impiego, contratto di inserimento) e su eventuali progetti che finanziano azioni di ricollocazione.

## **RICHIESTA DI PERSONALE DA PARTE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (ART. 16 L. 56/87)**

Il servizio attua gli adempimenti per la richiesta di personale (per il quale è necessario il solo requisito della scuola dell'obbligo) da parte di pubblica amministrazione.

Le Pubbliche Amministrazioni che, intendono effettuare assunzioni di personale per il cui inserimento in organico è previsto solamente il possesso della scuola dell'obbligo (fatti salvi gli eventuali ulteriori requisiti per specifiche professionalità) devono emanare un avviso pubblico e presentarlo per la pubblicazione al Centro per l'impiego competente nel territorio in cui si svolge la prestazione lavorativa, dandone adeguata e diffusa comunicazione.

Il CPI procederà alla ricezione del bando di selezione presentato dall'ente, alla pubblicazione all'albo della richiesta con indicazione del giorno e ora della raccolta delle adesioni, alla raccolta delle adesioni, alla formulazione della graduatoria e alla trasmissione della graduatoria all'ente per la selezione dei candidati.

## **GESTIONE CRISI AZIENDALI - RICOLLOCAZIONE/ OUTPLACEMENT**

Il servizio mira a supportare le aziende in crisi, in fallimento e/o interessate da procedure di ristrutturazione con attività di sostegno per la ricollocazione e la riqualificazione del personale.

Si esplica attraverso l'elaborazione di un progetto di ricollocazione autofinanziato o a finanziamento pubblico, anche in ATS con soggetti pubblici e/o privati accreditati ed operanti in rete sul territorio.

Prevede la presa in carico dei lavoratori tramite sottoscrizione del Patto di servizio, la definizione di un piano di intervento personalizzato con determinazione di un percorso ad hoc per il lavoratore, l'erogazione di attività orientative e di supporto alla ricerca attiva del lavoro e l'attività di promozione del profilo del lavoratore tramite il Servizio Incontro domanda offerta di lavoro.

SERVIZI

PER

L'ORIENTAMENTO



## AZIONI DI ORIENTAMENTO

Afol Monza e Brianza, presenta già nel nome la centralità del tema dell'orientamento come una delle tre sue specifiche funzioni.

Afol affronta il tema dell'orientamento in relazione alle diverse fasi della vita così che si possano contenere fenomeni quali la dispersione scolastica ed universitaria, il disallineamento tra figure in uscita dal sistema educativo e figure richieste dal mondo del lavoro, l'allungamento dei tempi d'attesa per l'inserimento lavorativo, la difficoltà di ricollocazione dei lavoratori espulsi anche a causa della povertà di competenze chiave e trasversali.

Del resto è evidente come ogni passaggio e transizione dei soggetti, da percorso a percorso formativo, da questi all'inserimento lavorativo e all'eventuale ricerca di un nuovo posto di lavoro, richieda una significativa azione orientativa.

Afol intende sviluppare ulteriormente azioni che già svolge e che sono presentate nelle specifiche sezioni del presente documento (orientamento e ri-orientamento scolastico e formativo, colloqui di orientamento nelle politiche attive del lavoro, tirocini formativi e di orientamento, accompagnamento all'inserimento lavorativo per le fasce deboli, ecc.), progettandole con una logica di sistema territoriale e di collaborazione con istituzioni scolastiche e formative, università, enti locali, aziende e loro associazioni.

Afol, in quanto ente strumentale della Provincia di Monza e della Brianza, si presenta - oltre che come ente erogatore di specifici servizi - anche come facilitatore di logiche di rete che valorizzino le buone prassi ormai consolidate e offrano approcci metodologici e strumenti condivisi.

## L'ORIENTAMENTO LUNGO TUTTO L'ARCO DELLA VITA

L'orientamento è finalizzato alla crescita del cittadino lungo tutto l'arco della vita, in contesti sociali formativi e lavorativi. Ha lo scopo di mettere in grado la persona di:

- identificare i propri interessi, capacità, competenze e attitudini;
- identificare opportunità e risorse e metterle in relazione con le proprie potenzialità, vincoli e condizionamenti;
- prendere decisioni in maniera responsabile in merito all'istruzione, alla formazione, all'occupazione e al proprio ruolo nella società;
- progettare e realizzare i propri progetti;
- seguire percorsi attivi nell'ambito dell'istruzione, della formazione e del lavoro e in tutte le situazioni in cui le capacità e le competenze sono messe in atto.

## ORIENTAMENTO FORMATIVO

L'aspetto formativo dell'orientamento richiede che la didattica sia orientativa. A tal fine è necessario che siano ben definite:

- fisionomia della figura in uscita;
- contributo che ogni disciplina o area fornisce al raggiungimento di tale obiettivo;
- azioni e gli strumenti che concorrono alla crescita dell'autoconsapevolezza del soggetto;
- modalità di certificazione delle competenze acquisite nei diversi momenti del percorso;
- opportunità di personalizzazione e di ri-orientamento nonché di passaggi all'interno del sistema formativo.

## ORIENTAMENTO INFORMATIVO

L'orientamento informativo è quello più diffuso e si attua principalmente nelle diverse fasi di passaggio da un segmento all'altro del sistema di istruzione/formazione, percorso universitario, inserimento nel mondo del lavoro.

■ ha lo scopo di focalizzare la possibile destinazione in entrata dell'utente, presentando le caratteristiche del percorso e dell'attuatore dello stesso;

■ il processo di orientamento informativo è bi-direzionale: l'utente cerca informazioni e l'attuatore offre informazioni su di sé. Ciò non significa che si abbia sempre un incontro ottimale tra i due flussi;

■ le informazioni vengono fornite a tutti i livelli: singolo docente, singolo istituto, reti di scuole, enti locali ed ambiti territoriali, Provincia, Regione, Ministeri, associazioni datoriali, Camera di Commercio, operatori pubblici e privati che offrono servizi di orientamento;

■ addove non vi sia una "regia territoriale", si può scontare un "effetto dis-orientamento";

■ è fondamentale nell'orientamento informativo garantire tutta l'ampiezza del "progetto di vita" della persona e non limitarsi alla descrizione del servizio offerto per la specifica fase di passaggio. Non può dunque essere un solo soggetto ad essere delegato all'orientamento ma va costruito un "progetto territoriale integrato per l'orientamento" sul territorio di riferimento;

■ in particolare aspetto contingente dell'orientamento informativo riguarda le trasformazioni che si stanno sviluppando in questi anni nei diversi livelli del sistema educativo ed universitario.

## ORIENTAMENTO ALLA COMPETENZA

Per comprendere quali scelte siano le più adatte per il proprio progetto di vita occorre mettersi alla prova in situazioni reali, che richiedano il possesso di competenze complesse. Tutto ciò può essere realizzato in aula, in laboratorio o in situazioni sociali.

Uno strumento particolarmente utile è rappresentato dagli stage e dai tirocini di orientamento, previsti dalla normativa che ha introdotto anche la possibilità dell'alternanza scuola/lavoro. Fondamentale, in tutte queste esperienze, è la circolarità tra l'apprendimento sviluppato in formazione e in situazione sociale.

# SERVIZI PER IL TERRITORIO



## AFOL MB E IL TERRITORIO

Lo sviluppo delle competenze, la diffusione dei saperi, l'interlocuzione continua con i portatori d'interesse e l'aggiornamento del nostro sistema-lavoro sono infatti le uniche strade che permettono al territorio di affrontare le sfide della difficile congiuntura economica e di guardare al futuro con rinnovata fiducia.

Proprio per questo AFOL si impegna a fondo e costantemente per potenziare e rinnovare l'offerta dei propri servizi integrati nella filiera di formazione orientamento e lavoro, prestando la massima attenzione alla specializzazione e alla riqualificazione dei settori più strategici per il territorio di riferimento. A questo proposito AFOL compare al 10° posto (su 241) tra gli operatori Lombardi pubblici e privati nell'erogazione dei servizi al lavoro previsti dal dispositivo Doti Ammortizzatori in deroga.



## SERVIZI PER IL TERRITORIO

AFOL Monza e Brianza fornisce servizi al lavoro, alla formazione e all'orientamento ai cittadini e alle imprese del territorio.

### PRESELEZIONE

A favore di:

■ dipendenti ( operai, impiegati, quadri, dirigenti);  
■ collaboratori, consulenti;  
■ apprendisti, tirocinanti/stagisti;  
■ lavoratori con disabilità (legge 68/99).

### FORMAZIONE APPRENDISTI

Progettazione e erogazione di moduli formativi obbligatori ed extra-obbligatori per apprendisti oltre a consulenza in merito ad approfondimenti normativi, supporto operativo e predisposizione moduli per l'apprendistato.

### FORMAZIONE

L'individuazione di possibili linee di finanziamento (ad es. fondi inter-professionali, legge 236/93, ecc.) e gestione diretta di tali percorsi formativi.

### CRISI AZIENDALI

Gestione di progetti mirati per il supporto alla riqualificazione e ricollocazione dei lavoratori coinvolti mediante finanziamenti pubblici, supporto legislativo (comunicazioni, cessazioni, ricorso alla cigs, mobilità, ecc.), percorsi personalizzati di coaching per i lavoratori.

### INSERIMENTI INCENTIVATI

Individuazione e segnalazione di profili di candidati partecipanti a progetti di riqualificazione (mobilità/cassa integrazione) il cui inserimento prevede per l'azienda sgravi contributivi o incentivi all'assunzione.

### TIROCINIO

Attivazione percorsi di tirocinio, con candidati scelti dall'azienda o direttamente dalle nostre banche dati.

### INFORMAZIONE

Informazioni relative agli interventi di politica del lavoro provinciali, regionali e nazionali, informazioni sulla legislazione del lavoro e sui contratti collettivi di lavoro e sugli incentivi all'assunzione di particolari categorie di lavoratori.

### CONTATTO PER LE AZIENDE

**[imprese.brianza@afolmonzabrianza.it](mailto:imprese.brianza@afolmonzabrianza.it)**

# SISTEMA GESTIONE QUALITA'



## SISTEMA QUALITA'

AFOL Monza e Brianza si impegna affinché i servizi siano erogati in maniera allineata alle esigenze degli utenti e coerente con quanto previsto dalla legislazione in vigore. Per garantire ciò, si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, attraverso il quale regola e tiene sotto controllo i processi e le attività per la realizzazione dei servizi stessi. Il Sistema di Gestione per la Qualità è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e viene periodicamente esaminato da parte di un organismo accreditato che ne accerta la continua adeguatezza.

### Fattori, Indicatori E Standard Qualitativi

In base ai bisogni e alle aspettative sia dei committenti che dei beneficiari, AFOL ha individuato nell'articolazione dei processi formativi, lavoro e orientamento una serie di fattori di qualità da monitorare costantemente.

Nelle tabelle che seguono vengono illustrati tali fattori ed i relativi indicatori degli standard di qualità (livelli di qualità raggiunti e ad oggi standardizzati, al cui miglioramento AFOL si impegna continuamente).

### Scopo della certificazione

Afol Monza e Brianza è certificata per:

- Progettazione ed erogazione di corsi di Orientamento e formazione professionale
- Servizi al lavoro tra cui servizi di accoglienza info-orientativa per la ricerca attiva del lavoro
- Servizio di gestione dei tirocini
- Erogazione del servizio di accompagnamento al lavoro per persone iscritte al servizio per l'occupazione disabili



## SISTEMA DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Nei centri di formazione e nei centri per l'impiego di Afol Monza Brianza è stato istituito un sistema per rilevare, in maniera continuativa o a campione, il grado di soddisfazione degli utenti (lavoratori e imprese).

Sulla base delle informazioni raccolte e delle prestazioni rilevate, la direzione definisce le azioni da intraprendere per apportare un miglioramento della qualità dei servizi erogati ed aumentare la soddisfazione degli utenti.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

AFOL MB, nell'ottica di un miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti sulle modalità di erogazione dei servizi, per rimuovere eventuali disservizi e violazioni dei principi e degli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi. In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga di avere riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato.

Gli utenti possono presentare il reclamo utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione presso gli sportelli di segreteria delle varie sedi operative.

I reclami vengono inoltrati al Responsabile della sede che ne valuta la fondatezza, ne individua la causa e definisce insieme al Responsabile della Qualità gli interventi idonei per la risoluzione. In questo modo l'amministrazione mette l'utente al centro della propria attività e attribuisce valore ai suggerimenti e ai reclami ricevuti in quanto indicatori significativi per individuare eventuali criticità, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia degli utenti insoddisfatti.

## INDICATORI PER LA FORMAZIONE

Processi	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di Qualità
Comunicazione e Orientamento	Pubblicizzare l'offerta formativa sul territorio	Tipologia e numero dei canali utilizzati (sito internet, stampa locale, depliant, affissioni)	Almeno 2 canali
		Nr. Azioni o progetti di orientamento	Superiore o uguale a 4
Progettazione	Efficacia della progettazione dei servizi formativi	Nr. progetti approvati/totale progetti presentati	Superiore al 65%
		Importo finanziamento concesso/totale finanziamento richiesto	
	Aderenza con i bisogni formativi del mercato del lavoro locale	Nr. allievi occupati entro l'anno / totale allievi qualificati	
Erogazione della formazione	Capacità di motivazione nei confronti dei partecipanti	Nr. Allievi che abbandonano\allievi iscritti	Inferiore al 10%
	Efficacia del processo di apprendimento attivato	Nr. allievi che superano l'esame finale\totale ammessi	Superiore al 90%
	Capacità di realizzazione dei progetti formativi	Totale ore presenza allievi/Totale ore formazione erogate	Superiore al 75%
Risorse umane e strumentali	Competenza docenti	Titolo di studio + anni di insegnamento o esperienza nel settore di riferimento	Conforme alla normativa dell'accademia Regionale
	Disponibilità attrezzature laboratoriali	N. utenti per macchina	Max 2 utenti per macchina
Miglioramento	Soddisfazione Utente	% partecipanti soddisfatti	Superiore al 70%
		Numero di reclami / Numero di Utenti	Inferiore al 3%

GARANZIA PER I SERVIZI

Il sistema qualità

## INDICATORI PER I SERVIZI AL LAVORO

Processi	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di Qualità
Comunicazione esterna	Publicizzare l'offerta dei servizi sul territorio	Tipologia e numero dei canali utilizzati (sito internet, stampa locale, depliant, affissioni)	Almeno 2 canali
Progettazione	Efficacia della progettazione dei servizi al lavoro	Nr. progetti approvati/totale progetti presentati	Superiore al 65%
		Importo finanziamento concesso/totale finanziamento richiesto	
Erogazione dei servizi al lavoro: politiche attive servizio incontro domanda/offerta	Capacità di proposta dei piani individuali	Nr. patti di servizio sottoscritti \ Nr. patti proposti all'utente	Superiore al 75%
	Conformità PIP erogati rispetto ai dispositivi finanziati	Nr. PIP presentati \ Nr. PIP finanziati	
	Tasso di evasione richieste	Nr. richieste evase \ Nr. richieste trattate	Superiore al 80%
	Tasso di conformità	Nr. Idoneità totali \ Nr. colloqui sostenuti	Superiore al 60%
	Tasso di puntualità	Nr. commesse pervenute \ Nr. commesse puntuali	Superiore al 70%
Risorse umane e strumentali	Competenza Operatori	Titolo di studio + anni di esperienza nel settore	Conforme alla normativa dell'accreditamento Regionale
	Disponibilità strumenti	N. strumenti per operatore	1 Postazione Attrezzata per operatore
Miglioramento	Qualità delle relazioni	Qualità dell'accoglienza, chiarezza del linguaggio utilizzato, cortesia e disponibilità	=> buono
	Qualità del servizio	Competenza e professionalità, chiarezza e completezza delle informazioni, adeguatezza dei tempi di attesa e di risposta, comprensibilità e chiarezza dei documenti	
	Qualità delle strutture	Facilità di accesso, adeguatezza degli spazi nel rispetto della privacy, confort degli ambienti, orari di apertura	

# SEDI WEB INFO



**CENTRI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE****Centro di Formazione Professionale "S. Pertini"**

Via Monte Rosa, 10 - 20831 Seregno (MB)  
Telefono 0362-862185 - Fax 0362-835013

[formazione@afolmonzabrianza.it](mailto:formazione@afolmonzabrianza.it)  
[cfp.pertini@afolmonzabrianza.it](mailto:cfp.pertini@afolmonzabrianza.it)

**Centro di Formazione Professionale "G. Terragni"**

Via Tre Venezie 63 - 20821 Meda (MB)  
Telefono 0362-70147 - Fax 0362-343090

[formazione@afolmonzabrianza.it](mailto:formazione@afolmonzabrianza.it)  
[cfp.terragni@afolmonzabrianza.it](mailto:cfp.terragni@afolmonzabrianza.it)

**Orario di apertura al pubblico**

La segreteria didattica di entrambi i CFP è aperta al pubblico nelle seguenti fasce orarie:

Lunedì-Giovedì: 9.00-12.30/15.00-16.30

Venerdì: 9.00-13.00



**CENTRI PER L'IMPIEGO****Centro per l'impiego di CESANO MADERNO**

Via Molino Arese, 2 - 20811 Cesano Maderno (MB)

tel.0362/64481 - fax 0362/541959

[cpi.cesano@afolmonzabrianza.it](mailto:cpi.cesano@afolmonzabrianza.it)

Comuni di competenza: Bovisio Masciago - Ceriano Laghetto - Cesano Maderno - Cogliate - Desio - Limbiate - Nova Milanese - Varedo

**Centro per l'impiego di MONZA**

Via Bramante da Urbino, 9 - 20900 Monza

tel.039/839641 - fax.039/837297

[cpi.monza@afolmonzabrianza.it](mailto:cpi.monza@afolmonzabrianza.it)

Comuni di competenza: Biassono - Brugherio - Lissone - Macherio - Monza - Muggio' - Sovico - Vedano Al Lambro - Villasanta

**Centro per l'impiego di SEREGNO**

Via Monte Bianco, 7 - 20831 Seregno (MB)

tel.0362/313801 - fax 0362/310849

[cpi.seregno@afolmonzabrianza.it](mailto:cpi.seregno@afolmonzabrianza.it)

Comuni di competenza: Albiate - Barlassina - Besana In Brianza - Briosco - Carate Brianza - Correzzana - Giussano - Lazzate - Lentate Sul Seveso - Meda - Misinto - Renate - Seregno - Seveso - Triuggio - Veduggio Con Colzano - Verano Brianza

**Centro per l'impiego di VIMERCATE**

Via Cavour, 72 - 20871 Vimercate (MB)

tel.039/6350901 - fax 039/6350920

[cpi.vimercate@afolmonzabrianza.it](mailto:cpi.vimercate@afolmonzabrianza.it)

Comuni di competenza: Agrate Brianza - Aicurzio - Arcore - Bellusco - Bernareggio - Burago Molgora Camparada - Caponago - Carnate - Cavenago Brianza - Concorezzo - Cornate D'adda - Lesmo - Mezzago - Ornago - Ronco Briantino - Sulbiate - Usmate Velate - Vimercate

**Orario di apertura al pubblico**

Da Lunedì a Giovedì 08,45 - 12,45 13,45 - 16,15

Venerdì 08,45 - 12,45

Il Giovedì: solo per il Centro Impiego di Monza apertura con orario continuato dalle ore 8,45 alle ore 16,15

## WWW.AFOLMONZABRIANZA.IT

Il sito di AFOL Monza Brianza ( [www.afolmonzabrianza.it](http://www.afolmonzabrianza.it) ) è ricco di informazioni riguardanti le attività dell'Azienda Speciale. Per l'area Formazione è possibile accedere a diverse sezioni del sito che forniscono informazioni in dettaglio in relazione alla sezione cui si accede: Formazione, CFP Pertini, CFP Terragni, Catalogo corsi, Servizi alle Imprese, etc..



### Catalogo corsi

I corsi di formazione realizzati da AFOL sono numerosi e spesso sono avviati in relazione a specifici bisogni territoriali. Gran parte delle attività hanno però carattere di continuità, poiché si basano sugli andamenti del mercato del lavoro e quindi sulle figure professionali maggiormente presenti sul territorio Brianzolo. I corsi vengono raccolti in un catalogo che viene distribuito in forma di brochure contenente informazioni più a carattere generale, e pubblicato sul sito dove possono essere reperite schede dettagliate di presentazione di ciascun corso.

Nella sezione **Lavoro** è possibile reperire tutte le indicazioni per avere una prima panoramica dei servizi offerti e delle modalità per usufruirne al meglio, nonché informazioni varie e aggiornate relative al mercato dei lavoro.



Nella sezione **Offerte di Lavoro** il candidato può trovare le offerte di lavoro presenti sul territorio e candidarsi direttamente per la posizione di interesse digitando il codice di riferimento.



Agenzia  
Formazione  
Orientamento  
Lavoro  
Monza e Brianza

## Afol Monza e Brianza

sede legale  
Piazza Diaz, 1 - Monza (MB)

Sede operativa  
Via Tre Venezie, 63 - Meda (MB)  
tel. 0362.341125 - fax 0362.344230

[segreteria@afolmonzabrianza.it](mailto:segreteria@afolmonzabrianza.it)

[formazione@afolmonzabrianza.it](mailto:formazione@afolmonzabrianza.it)

[lavoro@afolmonzabrianza.it](mailto:lavoro@afolmonzabrianza.it)

[orientamento@afolmonzabrianza.it](mailto:orientamento@afolmonzabrianza.it)

[WWW.AFOLMONZABRIANZA.IT](http://WWW.AFOLMONZABRIANZA.IT)