

## indice

<b>Presentazione</b>	3
<b>Finalità e principi della Carta</b>	5
Perchè una carta dei servizi InFormaLavoro	5
I principi ispiratori	5
Gli obiettivi della Carta	7
A chi si rivolge la Carta	8
Come leggere la Carta	8
<b>Gli InFormaLavoro</b>	10
<b>Il Coordinamento tecnico della Provincia</b>	12
<b>I servizi offerti</b>	15
I servizi offerti alle persone	16
I servizi offerti alle scuole	25
I servizi offerti alle imprese	33
<b>La mappa dei servizi offerti alle persone</b>	37
<b>La mappa dei servizi offerti alle scuole</b>	39
<b>La mappa dei servizi offerti alle imprese</b>	41
<b>Gli indirizzi dei servizi InFormaLavoro</b>	43
<b>Cartina InFormaLavoro</b>	54
<b>Modulo per suggerimenti e segnalazioni</b>	55
<b>Glossario</b>	57



### **Presentazione**

*Il mondo del lavoro è in continua evoluzione: stanno cambiando le leggi che lo regolano e allo stesso tempo sono cambiati anche i modi con cui vengono gestiti i rapporti di lavoro. “Flessibilità” è infatti diventata la parola più usata, perché non esiste più un unico lavoro per tutta la vita, né vale più la distinzione tra un “tempo per lo studio” e un “tempo per il lavoro”.*

*In un panorama generale così complesso diventa quindi sempre più importante poter avere informazioni aggiornate e complete sui diversi argomenti. La Provincia di Varese risponde a questa necessità attraverso il coordinamento degli InFormaLavoro, una rete di servizi gestiti dai Comuni, che propone a cittadini, scuole e aziende informazioni e consulenza personalizzata su lavoro, formazione e istruzione.*

*Con questa “Carta dei Servizi” vogliamo perciò farvi conoscere meglio e da vicino i 41 InFormaLavoro presenti sul territorio, illustrando in modo semplice e sintetico quali siano tutte le opportunità che questi servizi offrono.*

*L’adozione di una “Carta dei Servizi” costituisce per la Provincia di Varese un momento molto importante perché testimonia il nostro impegno ad instaurare con voi utenti un rapporto basato su trasparenza, efficienza, qualità e correttezza: questi sono infatti i principi che hanno guidato fino ad ora il nostro operato, spingendoci negli anni ad un continuo miglioramento, che non si esaurisce naturalmente con questa pubblicazione.*

*Grazie a questo strumento intendiamo inoltre sancire ulteriormente il “patto” stipulato con i Comuni che gestiscono i singoli InFormaLavoro perché si possa continuare a lavorare insieme per erogare servizi efficaci e di qualità in linea con le reali esigenze del territorio.*

## presentazione

*Augurandoci che le informazioni contenute nelle pagine seguenti possano essere un'utile guida ai servizi offerti dagli InFormaLavoro, vi invitiamo a farci pervenire suggerimenti ed eventuali perplessità, così che questo manualetto possa diventare uno strumento dinamico, in continuo aggiornamento, al servizio di voi cittadini.*



Andrea Pellicini  
Assessore al Lavoro,  
Formazione Professionale e Istruzione



## finalità e principi della carta

### Perché una Carta dei Servizi InFormaLavoro

La rete dei servizi InFormaLavoro rappresenta ormai una realtà consolidata e un punto di riferimento importante per tutti coloro che hanno la necessità di ricevere informazioni sulla scelta del percorso scolastico, la costruzione del percorso professionale, l'individuazione delle opportunità di formazione e la ricerca di lavoro.

Lo dimostrano i dati relativi alla fruizione dei servizi erogati, lo dimostra il rapporto sempre più rilevante con le istituzioni scolastiche che fanno degli InFormaLavoro una presenza radicata nel territorio. Ciò è il frutto di un rapporto di cooperazione tra i Comuni e la Provincia ed anche del tenace e quotidiano lavoro degli operatori che, in un processo di apprendimento continuo e di maturazione delle competenze, hanno messo a punto alcune linee di intervento consolidate.

Che cosa ci ha spinto ad elaborare una Carta dei Servizi in un contesto come quello descritto? Prima di tutto l'idea che la qualità dei servizi possa essere ulteriormente migliorata rendendola più trasparente e coinvolgendo tutti quanti – operatori e utenti – in un processo di miglioramento continuo. Questo processo di miglioramento passa anche attraverso la messa in comune dei linguaggi, la maggiore trasparenza delle azioni e delle prestazioni, la chiara esplicitazione dei risultati attesi.

Portare il maggior numero di cittadini a conoscenza delle attività svolte significa non solo realizzare nel modo migliore la *mission* dei servizi, che è quella di diffondere le informazioni, ma soprattutto vuole dire ampliare la platea degli interlocutori e porre gli operatori degli InFormaLavoro nella condizione di ascoltare i bisogni di aree sempre più ampie di cittadini.

### I principi ispiratori

L'idea guida che anima le Carte dei Servizi - che da alcuni anni cominciano ad essere diffuse anche nel nostro Paese - è quella di rendere trasparente il processo di erogazione dei servizi resi dai soggetti pubblici.

## finalità e principi della carta

Il duplice principio di “dire ciò che si fa e fare ciò che si dice” è alla base di ogni patto tra un’Amministrazione Pubblica efficiente e i propri cittadini. Solo nella trasparenza la qualità dei servizi resi può essere pubblicamente valutata, senza nessuna pretesa monopolistica, ma nella consapevolezza del ruolo irrinunciabile della Pubblica Amministrazione su materie di interesse generale.

La Carta non è solo uno strumento di comunicazione, finalizzato a rendere fruibili i servizi offerti a quanti ritengano di volere accedere ad essi, bensì, soprattutto, uno strumento di miglioramento della qualità in quanto tende ad introdurre regole condivise per l’erogazione delle prestazioni.

Le Carte dei Servizi nascono in tutta Europa e in diversi ambiti dall’esigenza di esplicitare le regole fondamentali in cui sono erogate determinate prestazioni al fine di mettere gli utenti in condizione di sapere cosa possono attendersi dal servizio in modo che il rapporto sia chiaro e il risultato soddisfacente. Le Carte dei Servizi si propongono di rendere semplice l’utilizzo dei servizi a tutti i potenziali utenti, offrendo, quando possibile, soluzioni differenziate per la fruizione e di esplicitare le modalità di utilizzo anche per consentire un costante controllo della qualità dei servizi stessi.

I principi generali cui si ispirano le Carte si riferiscono ad aspetti fondamentali quali:

- l’eguaglianza dei cittadini nell’accesso alle opportunità;
- il diritto di scelta tra i soggetti erogatori di servizi, siano essi pubblici o privati, superando ogni logica monopolistica e favorendo la cooperazione tra i diversi enti in grado di erogare servizi;
- la chiarezza e comprensibilità dei messaggi usati nel rapporto con l’utente; il miglioramento continuo della qualità dei servizi che si realizza a partire dalla continuità nel tempo dei servizi erogati, così che i cittadini possano fruirne con regolarità;
- la competenza degli operatori che hanno una parte decisiva nel garantire l’efficacia e l’efficienza nel perseguimento degli obiettivi dichiarati.

In sostanza attraverso la Carta dei Servizi, un’Amministrazione Pubblica si

## finalità e principi della carta

pone all'ascolto dei cittadini, stabilisce con questi un patto finalizzato alla migliore risposta possibile ai loro bisogni, assume un impegno chiaro e si impegna a mantenere ciò che ha promesso con una determinata linea di azioni.

### Gli obiettivi della Carta

La Carta dei Servizi degli InFormaLavoro si colloca in questo orizzonte di cultura amministrativa basata sull'efficienza e la trasparenza proponendosi alcuni obiettivi specifici. In primo luogo:

- valorizzare le opportunità presenti nel territorio relative alla formazione e al lavoro, migliorando l'informazione sulle stesse;
- rendere trasparente l'offerta, coinvolgendo tutti gli utenti in un processo di valutazione e di miglioramento continuo, attraverso la verifica della congruenza tra prestazioni dichiarate e prestazioni rese;
- innalzare la qualità delle prestazioni anche attraverso la migliore consapevolezza degli operatori rispetto agli obiettivi e attraverso l'esplicitazione dell'impegno assunto con gli utenti;
- rafforzare la rete tra gli InFormaLavoro così da consentire una crescita complessiva dei punti di servizio e una migliore capacità degli operatori di interpretazione dei bisogni dei cittadini e di risposta;
- potenziare le azioni in rete tra InFormaLavoro e tutte le istituzioni e gli enti che operano sui temi dell'informazione, della formazione e del lavoro a sostegno dei processi di transizione al lavoro: scuole, Centri per l'Impiego e Enti di Formazione Professionale.

La Carta dei Servizi InFormaLavoro è parte del processo di qualificazione del sistema dei servizi per il lavoro e della formazione che prevede diverse tappe già avviate dalla Provincia quali, per fare solo alcuni esempi, la formazione degli operatori, l'accreditamento e la certificazione dei Centri per l'Impiego e dell'Agenzia Formativa, il monitoraggio e la valutazione degli esiti delle azioni svolte.

## finalità e principi della carta

### A chi si rivolge la Carta

La Carta si rivolge a studenti, lavoratori, insegnanti, genitori, imprese, vale a dire a quanti, a vario titolo, sono interessati a ricevere informazioni su lavoro e formazione.

Ma nel contempo si rivolge a tutti i soggetti erogatori di servizi per il lavoro e, in via prioritaria, ai Centri per l'Impiego e ai Centri di Formazione Professionale nell'intento di accrescere la conoscenza dei servizi offerti dagli InFormaLavoro e la capacità di integrazione e di rinvio dell'utente tra diversi punti della rete provinciale.

Inoltre, la Carta dei Servizi InFormaLavoro intende essere uno strumento per gli operatori: nel definire con precisione le attività dei servizi e le modalità di erogazione degli stessi può offrire, infatti, agli operatori un più preciso quadro di riferimento organizzativo e una puntualizzazione delle condizioni di erogazione, favorendo nel contempo la costruzione di regole condivise e lo scambio di esperienze.

### Come leggere la Carta

La Carta è stata costruita con la massima attenzione alla comprensione e ad un suo rapido e agevole utilizzo. Per questo abbiamo cercato di proporre i temi con un linguaggio chiaro, rinviando eventuali approfondimenti ad altre sedi di documentazione per evitare rischi di appesantimento nella lettura. Dopo una breve presentazione della *mission* dei servizi InFormaLavoro e del Coordinamento Provinciale InFormaLavoro, vengono proposte con maggiore dettaglio schede relative ad ognuno dei servizi svolti distinti per target di riferimento: persone, scuole, imprese. L'uso dei colori intende consentire a ogni tipologia di destinatari di individuare facilmente la parte di proprio interesse.

Ogni scheda per ogni linea di servizio esplicita i seguenti punti: in che cosa consiste il servizio, a chi si rivolge, come si utilizza, come si svolge, i tempi e le modalità d'accesso, gli impegni del servizio e il patto con l'utente. Quest'ultimo

## finalità e principi della carta

aspetto ci pare degno di nota in quanto esplicita con precisione ciò che i cittadini possono attendersi e le regole di funzionamento: vale a dire i servizi che gli InFormaLavoro si impegnano ad offrire e le regole di comportamento che gli utenti si impegnano a rispettare anche per migliorare l'efficienza e l'efficacia delle azioni.

Le schede descrivono linee di servizio ormai consolidate che tuttavia non esauriscono la totalità delle iniziative, anche a carattere sperimentale, che possono essere attivate, in particolare con le istituzioni scolastiche a seguito di accordi specifici.

Successivamente vengono presentate le mappe dei servizi per consentire ai diversi destinatari di individuare nell'InFormaLavoro più vicino la gamma dell'offerta disponibile.

Seguono gli indirizzi delle sedi degli InFormaLavoro, gli orari di apertura e ogni riferimento utile per il contatto.

Abbiamo poi allegato una scheda che gli utenti possono staccare e utilizzare per proporre suggerimenti e segnalazioni volte a migliorare il servizio. Le schede possono essere depositate nell'apposito box posto presso ogni sede InFormaLavoro e costituiranno prezioso materiale per recepire le indicazioni che consentano di rispondere in modo adeguato alle esigenze. Qualora gli utenti gradiscano ricevere una risposta diretta possono indicare il nome e l'indirizzo.

Infine, la Carta contiene un glossario che richiama alcuni termini importanti utilizzati e di uso corrente in materia di informazione e orientamento.

Il glossario seleziona 20 parole e si propone di chiarirne il significato, ma soprattutto coglie l'occasione di rinviare ad altre informazioni utili disponibili nel sito della Provincia o all'interno del Kit "Informarsi, studiare e lavorare in provincia di Varese" consultabile presso i servizi InFormaLavoro.

Quest'ultimo aspetto fa della Carta anche uno strumento di orientamento e di formazione, utile soprattutto nelle scuole per i giovani che possono essere aiutati dagli insegnanti ad una prima socializzazione con le tematiche relative all'orientamento, alla formazione post scolastica e alle scelte professionali. Ci auguriamo che il risultato risponda agli intenti esposti e che, soprattutto, l'utilizzo da parte dei cittadini e i suggerimenti che vorranno esprimere, contribuiscano al miglioramento del lavoro.

## gli InFormaLavoro

Gli InFormaLavoro (IFL) sono una rete di servizi di informazione gratuiti coordinati dalla Provincia di Varese e gestiti da numerosi Comuni del territorio che hanno aderito alla rete provinciale. Rete che è espressione della diffusa sensibilità da parte degli enti locali del nostro territorio alle tematiche dell'informazione per il lavoro e le scelte scolastiche e professionali ben prima che si verificasse il trasferimento di competenze dallo Stato alle Province. Nel tempo l'attività svolta ha consentito di sedimentare un patrimonio di esperienze e competenze che si esprime in una serie di servizi che hanno raccolto da parte dei cittadini un alto grado di interesse.

La collaborazione tra le amministrazioni locali con diversa vocazione ha permesso di realizzare due risultati importanti: da un lato l'impegno dei Comuni ha dato luogo ad una rete diffusa sul territorio vicina ai cittadini, alle scuole e alle imprese, dall'altro il supporto della Provincia ha garantito la qualificazione dei servizi e l'integrazione con le politiche del lavoro, della formazione professionale e dell'istruzione.

L'obiettivo del servizio InFormaLavoro è quello di rispondere al bisogno di informazione e al bisogno di orientamento informativo sui temi del lavoro e della formazione. Tale bisogno oggi è particolarmente forte a causa dei rilevanti mutamenti che investono il mercato del lavoro e le transizioni al lavoro. La complessità dell'attuale mercato del lavoro implica, infatti, per coloro che si apprestano a definire un progetto professionale, un forte bisogno di orientamento informativo che è funzionale alla formulazione del progetto stesso e alla messa a punto di una strategia adeguata a perseguirlo. La ricerca di informazioni riveste perciò un ruolo primario nei momenti di passaggio da scuola a lavoro o da lavoro a lavoro in quanto consente di esplorare le opportunità e di formulare un piano di azione.

Nella fase della transizione, infatti, sono cruciali diversi fattori, quali: il livello d'istruzione e di qualificazione dei soggetti e l'ampiezza della rete di supporto di cui un individuo può disporre. Emerge, quindi, il ruolo determinante dei servizi di informazione e di orientamento per i giovani che "transitano dalla scuola al lavoro" e per gli adulti che intendono inserirsi o reinserirsi nel mercato del lavoro.

I destinatari del servizio InFormaLavoro sono i singoli cittadini, giovani e

## gli InFormaLavoro

adulti, le imprese, le scuole e le famiglie.

Alle **persone** gli InFormaLavoro offrono l'opportunità di accedere con metodo alle prime informazioni utili e necessarie per effettuare la ricerca di lavoro. Mettono, infatti, a disposizione informazioni sul mercato del lavoro, sulla relativa normativa e sulle opportunità lavorative private e pubbliche del territorio. Inoltre, informano sulle modalità di accesso alla rete dei Centri per l'Impiego ai quali i cittadini possono essere rinviati per iniziative di consulenza e di orientamento specialistiche, per il matching domanda e offerta e per l'accesso alle politiche attive.

Offrono, inoltre, a giovani e adulti informazioni per scegliere un percorso formativo coerente con il progetto professionale; tramite la consultazione, con l'aiuto dell'operatore o autonomamente, dell'offerta completa e aggiornata dei corsi di formazione di qualsiasi livello (professionale, scolastico, universitario, ecc.) attivati sul territorio provinciale e sui territori limitrofi.

Le principali attività svolte si articolano in accoglienza, informazione, tecniche di ricerca e consulenza orientativa.

Alle **imprese** offrono un ulteriore canale per diffondere gratuitamente le proprie domande di lavoro e informazioni sulle attività svolte dal Centro per l'Impiego e dal Collocamento Mirato Disabili in materia di mercato del lavoro e collocamento, tipologie di contratti e incentivi per le assunzioni.

Alle **scuole** propongono incontri di informazione orientativa, giornate di informazione orientativa, tecniche di ricerca del lavoro e orientamento alla scelta formativa. Tali attività si propongono di integrare i percorsi di orientamento previsti dalle scuole in una logica di collaborazione e non di sostituzione alle attività scolastiche.

Alle **famiglie** dei giovani in cerca di occupazione o che devono scegliere quali studi intraprendere mettono a disposizione tutte le informazioni utili per accompagnare e sostenere i propri figli nell'intraprendere i percorsi professionali e /o formativi.

## il Coordinamento tecnico della Provincia

Le attività dei servizi InFormaLavoro sono coordinate da una struttura operativa della Provincia di Varese che costituisce un punto di assistenza tecnica alla rete con l'obiettivo primario della sua qualificazione e integrazione nella rete più ampia delle attività e dei servizi per le politiche del lavoro, la formazione professionale e l'istruzione.

L'intento è quello di favorire l'omogeneità delle modalità di erogazione dei servizi così da offrire maggiori garanzie agli utenti circa le prestazioni attese. Il Coordinamento si impegna a:

- fornire consulenza al Comune/Ente pubblico nella fase dell'avvio, implementazione, gestione e sviluppo del servizio;
- fornire un supporto/supervisione al ruolo dell'operatore del servizio realizzando attività per l'aggiornamento e la formazione;
- mettere a disposizione il materiale documentale sugli ambiti informativi previsti e le informazioni prodotte nell'ambito delle proprie azioni e competenze, fornendo banche dati aggiornate;
- predisporre i sistemi per la ricezione e diffusione delle banche dati presenti sul territorio (installazione software, certificazione dei programmi, ecc.) offrendo assistenza tecnica in relazione al software installato;
- coordinare le attività degli InFormaLavoro con quelle dei Centri per l'Impiego, della rete dei servizi territoriali e degli InformaGiovani;
- progettare campagne promozionali finalizzate a valorizzare gli InFormaLavoro e ad estendere la capacità di penetrazione degli stessi in rapporto ai destinatari individuati;
- mettere in atto tutte le azioni finalizzate ad elevare la qualità dei servizi erogati e a migliorarne la trasparenza anche attraverso la messa a punto di strumenti di monitoraggio dei servizi;
- implementare e sviluppare un sistema di raccordo con soggetti istituzionali e non, interni e esterni, al fine di alimentare reti funzionali necessarie a migliorare la qualità del servizio offerto, in termini di qualità e quantità degli interventi erogati (es. Associazioni di Categoria, Centro Servizi Amministrativi ecc.).

La convenzione stipulata con la Provincia da ogni Comune che intende aderire

## il Coordinamento tecnico della Provincia

alla rete consente di usufruire dei servizi tecnici di supporto alla rete. Ogni Comune, in relazione alle specifiche analisi dei bisogni del proprio territorio e alle priorità che intende adottare, sceglie di potenziare specifiche linee di servizio, pur garantendo alcune attività che sono imprescindibili dalla *mission* del servizio InFormaLavoro che sono: accoglienza, informazione, tecniche di ricerca del lavoro per l'utenza "persone". Questo spiega la parziale difformità attualmente presente nella mappa dei servizi offerti dai diversi InFormaLavoro. Si tratta di una mappa che rileva i servizi ad oggi erogati dagli InFormaLavoro, ma che, tuttavia, è in continua evoluzione in quanto si adegua e cresce con il livello di competenze degli operatori, con il gradimento espresso dai cittadini e con la maturazione della sensibilità degli enti locali sulle tematiche del lavoro e della valorizzazione delle risorse umane. Per tale ragione la Carta dei Servizi sarà aggiornata semestralmente attraverso il sito della Provincia di Varese ([www.provincia.va.it](http://www.provincia.va.it)), in modo da dare visibilità anche ad eventuali nuovi servizi implementati e offerti dalla rete.

I servizi previsti da ciascuna realtà territoriale sono erogati prioritariamente ai cittadini, alle istituzioni scolastiche e alle imprese che risiedono o hanno sede in quel territorio.





### I Servizi offerti alle persone

- Accoglienza
- Informazione
- Tecniche di ricerca del lavoro
- Consulenza orientativa

### I Servizi offerti alle scuole

- Incontri di informazione orientativa
- Giornate di informazione orientativa
- Tecniche di ricerca del lavoro
- Orientamento alla scelta formativa

### I Servizi offerti alle imprese

- Informazione
- Divulgazione delle richieste di personale