

CARTA DEI SERVIZI

Latina Formazione e Lavoro, da qui in avanti "Agenzia", è una società a totale partecipazione pubblica locale (partecipata e controllata dalla Provincia di Latina che ne detiene l'intero capitale sociale) che nasce in attuazione della deliberazione del Consiglio Provinciale n. 13 del 28/02/2005, ai sensi del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, d.lgs. 18 Agosto 2000 n. 267 e successive modifiche, operante nell'ambito dei servizi pubblici locali d'interesse generale privi di rilevanza economica secondo il modello dell'inhouseproviding, così come regolato dalla disciplina nazionale e comunitaria in materia.

La Società non ha fini di lucro ed opera prevalentemente quale soggetto attuatore degli indirizzi programmatici della Provincia di Latina, sia in ordine alla costituzione di un sistema formativo territoriale per l'assolvimento del diritto/dovere all'istruzione/formazione che per la sperimentazione di nuovi modelli formativi e per un'offerta di formazione qualificata nonché, sulla base di attività progettuali condivise con la Provincia medesima, quale strumento di politica attiva del lavoro, anche in riferimento alle deleghe di funzioni trasferite dalla Regione Lazio in applicazione della Legge Regionale n. 23 del 25 febbraio 1992, della Legge Regionale n. 14 del 06 agosto 1999 e, da ultimo, della Legge Regionale n. 5 del 20 aprile 2015 e successivi provvedimenti regionali normativi, programmatici e attuativi.

Il sistema della formazione professionale si propone di rispondere ai diversi bisogni formativi espressi dal territorio, sia che provengano dal sistema produttivo e sia espressi da giovani in cerca di lavoro, ovvero direttamente dai lavoratori o dalle fasce più "deboli" del mercato del lavoro.

L'Agenzia assume a riferimento non solo la persona e/o l'impresa, ma l'intera comunità locale, ed opera per la crescita e lo sviluppo del sistema sociale, pertanto, oltre a porsi l'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo e la valorizzazione professionale degli individui, in coerenza con la domanda di qualificazione delle imprese e delle organizzazioni, persegue quello del benessere delle persone, dei gruppi, delle comunità, attraverso strategie di attivazione, promozione e mobilitazione delle risorse locali, secondo gli orientamenti che caratterizzano il servizio pubblico.

Il sistema dell'Istruzione e Formazione Professionale da anni costituisce una valida alternativa alla scuola pubblica e in questo senso l'Agenzia si adopera per:

- Fornire la possibilità effettiva di scelta del canale della formazione professionale ai giovani in uscita dalla scuola secondaria di primo grado, favorendo l'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione professionale;
- Approntare, per motivare gli studenti all'apprendimento, modelli didattici ed educativi più rispondenti alle loro attitudini e aspirazioni;
- Realizzare la complementarità tra il canale della formazione professionale e quello dell'istruzione secondaria superiore, per garantire agli studenti il diritto di scelta e facilitarne l'accesso nel mondo del lavoro sia nazionale che europeo;
- Fornire una formazione professionalizzante, in grado di favorire il proseguimento nella filiera scolastica o facilitare il collocamento nel mercato del lavoro;
- Contribuire alla riduzione dei fenomeni dell'abbandono e della dispersione scolastica.

L'Agenzia indirizza, più in generale, la propria offerta formativa su interventi finalizzati a garantire ai cittadini l'accesso alle professioni ed acquisizione di titoli, che consentano l'esercizio di specifici mestieri, nonché servizi integrati di istruzione, formazione e lavoro, operando una programmazione su aree di intervento per l'assolvimento di diritti/doveri, quali: *percorsi triennali di istruzione e formazione professionale, l'obbligo di istruzione e l'obbligo formativo nel sistema della formazione professionale, l'attività ricorrente in agricoltura, l'attività formativa prevista dalla tipologia contrattuale dell'apprendistato professionalizzante e da altre tipologie contrattuali, l'orientamento nel campo della formazione e del lavoro, tirocini formativi e tirocini d'inserimento lavorativo.*

La mission dell'Agenzia, quindi, legata alla sua nascita, garantisce l'assolvimento, da parte degli studenti, del diritto/dovere in ordine all'obbligo formativo e di istruzione, non disgiungendo, però, detto obiettivo da un approccio più ampio, che allarga gli orizzonti verso altre aree d'intervento, sempre in una logica di struttura strumentale rispetto agli indirizzi della Provincia di Latina e nell'ambito di funzioni e risorse da questa attribuite, sia per interventi formativi sempre più qualificati che di politica attiva del lavoro, in linea peraltro con il Piano degli Interventi del Sistema Educativo Regionale approvato dalla Regione Lazio con DGR n. 409 del 19/07/2016 e, più in generale, con Legge Regionale n. 5 del 20 aprile 2015 (Disposizioni sul Sistema Educativo Regionale di Istruzione e Formazione Professionale).

Sempre in linea con le disposizioni normative di cui alla Legge Regionale n. 5 del 20 aprile 2015, l'Agenzia si prefigge il raggiungimento dei seguenti ulteriori obiettivi:

- Ampliare le opportunità di acquisizione di una qualifica professionale spendibile all'interno del mercato del lavoro;
- Assicurare il successo scolastico e formativo quale azione di contrasto al fenomeno dell'abbandono e della dispersione scolastica e, in linea più generale, alla disoccupazione giovanile;
- Elevare il livello delle conoscenze, dei saperi e delle competenze;
- Rispondere in maniera adeguata al fabbisogno formativo e professionale del territorio, in coerenza con le dinamiche imposte dal mondo del lavoro;
- Promuovere l'integrazione, l'orientamento e l'occupabilità degli studenti diversamente abili.

L'Agenzia intende, quindi, garantire a tutti il diritto di accesso alla formazione ed al lavoro, come risposta ad un più ampio bisogno di inserimento sociale, percependo il cittadino come soggetto attivo e promotore di bisogni specifici, esigente e carico di aspettative per quanto concerne la tutela dei suoi diritti e interessi.

La Carta dei servizi dell'Agenzia, realizzata in linea con i principi e le linee guida dell'Unione Europea, rappresenta il concreto impegno per adempiere alle Politiche Formative, del Lavoro e della Pubblica Istruzione, per sviluppare e favorire opportunità concrete di crescita territoriale, possibilità formative e lavorative. Tale documento nasce con la volontà di promuovere il miglioramento continuo della qualità dell'offerta formativa e delle sue modalità di erogazione, così da consolidarne i punti di forza e migliorare quelli di debolezza, testimoniando l'affidabilità ed il rispetto degli impegni assunti verso gli utenti. Con la Carta dei servizi, quindi, si definiscono gli standard operativi dell'Agenzia, rendendo effettiva, in tal modo, la realizzazione di un sistema della

formazione professionale basato su logiche di qualità e trasparenza, a piena tutela ed in via prioritaria degli interessi e bisogni degli utenti.

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 per il soddisfacimento delle 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 utilizzo dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente comunicata.
- **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 l’Agenzia darà sollecito riscontro.
- **Efficienza ed efficacia:** l’Agenzia è attenta ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse 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, l’Agenzia mette a disposizione per la consultazione, nel sito web, la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi.

1. Finalità e campo di applicazione

L’Agenzia intende adottare lo strumento della Carta dei Servizi della Formazione Professionale al fine di favorire lo sviluppo di un sistema dell’offerta formativa capace di rispondere ai bisogni espressi dal territorio e di garantire standard qualitativi elevati e misurabili. Il sistema della formazione professionale si propone di rispondere ai diversi bisogni formativi espressi dal territorio sia che provengano dal sistema produttivo, sia espressi dai giovani in cerca di lavoro, ovvero dai lavoratori o dalle fasce più deboli del mercato del lavoro.

Avendo come riferimento non solo la persona e l’azienda, ma l’intera comunità locale, l’Agenzia opera per la crescita e lo sviluppo del sistema sociale provinciale. Pertanto, oltre all’obiettivo di favorire l’inserimento lavorativo e la valorizzazione professionale degli individui, in coerenza con la domanda di qualificazione delle imprese e delle organizzazioni, persegue quello del benessere delle persone, dei gruppi, delle comunità, attraverso strategie di attivazione, promozione e mobilitazione delle risorse locali, secondo gli orientamenti che caratterizzano il servizio pubblico.

Il sistema della formazione professionale dell’Agenzia, quindi, intende garantire a tutti il diritto di accesso alla formazione ed al lavoro, come risposta ad un più ampio bisogno di inserimento sociale.

Il sistema della formazione professionale dell'Agenzia viene così ad essere strutturato su servizi di competenza capaci di garantire, con continuità, le seguenti caratteristiche:

- Disponibilità ad operare in rete e/o in collaborazione con altre organizzazioni di servizi formativi e politiche attive per il lavoro operanti sul territorio (Regione Lazio, Provincia di Latina, Centri per l'Impiego, Università, Centri di Ricerca, Enti di formazione, ecc.) e promuovere la programmazione e lo sviluppo degli interventi formativi come parte di politiche del lavoro di più ampio respiro;
- Partecipare attivamente alle collaborazioni che la Regione Lazio e/o la Provincia di Latina possono promuovere con i diversi soggetti che concorrono alla definizione ed applicazione delle suddette politiche (parti sociali, istituzioni scolastiche, organismi di settore, ecc.);
- Valorizzare la continuità di azione sul territorio per lo sviluppo di una capacità di analisi, interpretazione e monitoraggio dei bisogni formativi espressi da ciascun soggetto del sistema, portando l'intervento formativo a superare 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 con le associazioni produttive e dall'altro la capacità di leggere la domanda ed i bisogni, anche individuali, degli utenti;
- Disponibilità a garantire la flessibilità organizzativa, operativa e professionale necessaria per sviluppare servizi di progettazione degli interventi formativi e di servizio all'utenza, legati ai bisogni delle persone, delle organizzazioni, delle imprese e del territorio, promuovendo l'innovazione continua delle competenze del sistema per assicurare la rispondenza dell'offerta, per modello e per contenuto e per qualità del servizio, alle modificazioni della domanda.

La presente Carta impegna l'Agenzia nella realizzazione e sviluppo di un sistema di servizi alle persone, alle imprese ed alle organizzazioni, in piena coerenza alle finalità istituzionali della Pubblica Amministrazione ed alle priorità definite dalla programmazione territoriale. In particolare, l'Agenzia si impegna ad individuare risorse e strumenti di pianificazione, di organizzazione, di coordinamento e di relazione atti a garantire il mantenimento di tale sistema e il suo sviluppo.

Con la presente Carta, inoltre, l'Agenzia intende determinare i comportamenti di affidabilità e trasparenza necessari a garantire la qualità delle attività di formazione professionale, impegnandosi a promuovere nei confronti dell'utenza della formazione i livelli di qualità raggiunti e l'esperienza maturata a livello locale.

2. Principi fondamentali

Accesso al servizio

Nessuna discriminazione è ammessa nell'accesso al servizio nei confronti degli utenti interessati, che dovranno pertanto essere posti nelle migliori condizioni di conoscere e valutare le diverse opportunità offerte dal sistema e scegliere il servizio di cui avvalersi in conformità alle proprie aspettative e desideri. A tale scopo, sono garantite a chiunque attività idonee a favorirne l'accesso e la permanenza nel "sistema formazione", in particolare alle persone più deboli. Inoltre, nel caso in cui l'accesso ad un particolare servizio formativo sia regolato da procedure di selezione dei partecipanti, l'Agenzia si impegna a definire e rendere noti i criteri di selezione impiegati, ispirandoli ai principi della piena legittimità, pubblicità, imparzialità e trasparenza.

Responsabilità

L'Agenzia è responsabile dell'erogazione del servizio, nei termini previsti dalle specifiche convenzioni stipulate con i soggetti committenti e dei regolamenti tempo per tempo vigenti.

Tale responsabilità impegna l'Agenzia:

- Ad identificare in maniera puntuale le responsabilità inerenti l'erogazione di ciascun servizio;
- Al pieno rispetto della legalità e delle disposizioni di legge, soprattutto nei rapporti tra enti e per le attività a prevalente finalità pubblica o che beneficino del finanziamento pubblico;
- Alla piena trasparenza e chiara motivazione delle decisioni assunte nell'ambito delle attività regolate dalla presente carta;
- A sviluppare tutti i controlli utili alla determinazione di elementi non conformi ai bisogni degli utilizzatori ed alle richieste dei committenti, definendo in conseguenza le modalità di attuazione degli interventi correttivi che si rendessero necessari;
- A garantire la correttezza dei rapporti con gli utilizzatori adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.

Evidenza dei risultati

Gli impegni assunti con la presente Carta sono oggetto di verifica da parte dell'Agenzia, mediante strumenti atti a valutare l'efficacia dei risultati formativi, l'efficienza e la qualità del servizio erogato, la soddisfazione del cliente (utenza), garantendo un costante accesso alle informazioni sul funzionamento del servizio e sui risultati.

3. Natura dei servizi

I servizi del sistema della formazione professionale, regolati dalla presente Carta, erogati dall'Agenzia mediante le proprie strutture operative e presenti sul territorio provinciale, hanno lo scopo di favorire lo sviluppo professionale delle persone e di agevolarne l'inserimento occupazionale, accrescendone le competenze e migliorandone l'occupabilità nel mercato del lavoro, sia locale che extraterritoriale.

I servizi possono essere di natura corsuale o non corsuale e possono essere organizzati in modo da essere fruiti collettivamente o individualmente. Essi si rivolgono agli individui che intendono usufruirne direttamente o per il tramite di altre organizzazioni che ne gestiscono la partecipazione: aziende, associazioni di categoria, scuole, soggetti pubblici o privati.

L'offerta di servizi è definita dall'Agenzia sulla base della programmazione comunitaria, nazionale, regionale e provinciale, per rispondere alla domanda produttiva, sociale ed individuale del territorio. La programmazione di dettaglio stabilisce la tipologia delle azioni, i destinatari delle stesse, le specifiche modalità di erogazione del servizio e le condizioni per accedervi.

L'Agenzia, con la presente Carta, si impegna a rispettare nei confronti dei clienti (utenza) le seguenti modalità attuative e operative, che caratterizzano la qualità dell'offerta erogata:

- Stabilire che nessuna condizione discriminatoria possa limitare l'accesso all'offerta formativa;
- Informare gli iscritti sulle norme che regolano l'attività;
- Dotarsi degli strumenti più idonei per valutare la qualità dell'offerta formativa e il

- raggiungimento degli obiettivi formativi da parte degli utenti, garantendo agli stessi la trasparenza dei criteri e dei risultati della valutazione e utilizzando questi ultimi, quando necessario, per migliorarne in itinere il processo di apprendimento;
- Dotarsi di strumenti di rilevazione che offrano l'opportunità di esprimere valutazioni circa la qualità del servizio ricevuto e della rispondenza dei risultati rispetto agli obiettivi personali di apprendimento;
 - Informare sulle opportunità di lavoro e sulle modalità e le tecniche per la ricerca del lavoro;
 - Informare gli allievi, all'inizio del corso, sugli obiettivi formativi e i criteri di valutazione.

4. Pubblicità dei dati

Al fine di garantire la trasparenza nell'erogazione del servizio, nella valutazione dell'efficacia dello stesso e nella valutazione delle modalità di utilizzo delle risorse e dei finanziamenti, l'Agenzia rende fruibili i risultati dell'azione formativa sia alla Regione Lazio che alla Provincia di Latina, in qualità di enti territoriali di programmazione, nonché al cliente (utente) che beneficia del servizio.

È compito dell'Agenzia attivare azioni di raccolta dati atte a soddisfare le richieste della Provincia e le necessità di informazione del cliente, utilizzando gli strumenti concordati con la Provincia stessa o, in carenza, adottando gli strumenti ritenuti più idonei a garantire continuità nella fornitura dei dati e la comparabilità con quelli esistenti a livello provinciale, regionale e nazionale.

È compito della Provincia richiedere i dati e le informazioni di cui sopra, coordinandone la raccolta e l'elaborazione, disciplinando inoltre, eventuali richieste di dati da parte di altri enti o di terzi.

5. Standard di qualità dei Servizi

L'Agenzia, in accordo con la Provincia di Latina, definisce precisi standard di qualità per l'erogazione dei propri servizi, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione degli utenti diretti e indiretti del sistema della formazione professionale provinciale.

Il rispetto degli standard di qualità del servizio riportati nella presente Carta rappresentano requisito essenziale per la corretta qualificazione di un sistema territoriale della formazione professionale, con un basilare impegno a rispettare e mantenere gli standard di qualità definiti dalle procedure di accreditamento stabilite per legge.

Gli standard di qualità del servizio definiti dalla Carta dei Servizi sono:

- Presenza nelle sedi operative di personale responsabile;
- Conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate alla produzione dei diversi servizi secondo gli standard richiesti;
- Esistenza di responsabilità personali ben identificate e formalmente dichiarate atte a garantire l'erogazione del servizio, la sua qualità e la piena sicurezza sia per gli utilizzatori che per gli addetti;
- Evidenza documentata della conformità delle risorse professionali, tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma, richiesto dall'ente finanziatore e autonomamente dichiarato;
- Esistenza di una procedura formale di qualificazione del personale dipendente e dei formatori oltreché di un piano annuale per lo sviluppo professionale del personale;
- Partecipazione alle attività promosse dalla Regione Lazio e dalla Provincia di Latina per la qualificazione dei servizi e per lo sviluppo professionale degli operatori;

- Coerenza dei servizi offerti rispetto alla programmazione regionale e provinciale, alla domanda professionale del territorio e alle esigenze delle diverse tipologie di utenza;
- Esistenza di una procedura di documentazione di ciascun servizio formativo;
- Esistenza ed applicazione di procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente;
- Esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme e nel rispetto delle scadenze prescritte;
- Esistenza di un servizio di accoglienza e informazione.

6. Modalità di gestione del cliente

L'Agenzia si impegna ad assicurare la massima cura nella gestione del cliente, al fine di dare la migliore risposta alle sue esigenze e di conseguire gli obiettivi propri del servizio offerto e del sistema della formazione professionale. In particolare, si impegna ad una corretta e continuativa informazione ai clienti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sulla tutela dei loro diritti e modalità di esercizio dei medesimi, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essi relativi.

In attuazione di tale impegno, l'Agenzia garantisce a ciascun cliente i servizi di seguito descritti, secondo le modalità indicate, ed assicura la piena informazione agli utenti circa i servizi erogati.

In particolare:

- a) Individua i responsabili dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni con il cliente;
- b) Rende note agli utenti le modalità, i tempi, le eventuali condizioni economiche e tecniche di accesso e di partecipazione ai propri servizi;
- c) Fornisce ai clienti piena informazione dei diversi servizi fruibili nell'ambito del sistema formativo e dell'intera rete delle politiche per il lavoro.

Tutela dei diritti del cliente

Il cliente ha il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione professionale secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni e aspettative, e del rispetto della legalità.

Allo scopo di tutelare tali diritti, l'Agenzia, con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale e dei clienti stessi, e con il concorso delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti in conformità a quanto stabilito al punto 5 della presente Carta.

Qualora il servizio offerto sia caratterizzato da specifiche finalità formative, il cliente (ed eventualmente la rispettiva famiglia) sarà reso partecipe del progetto formativo e coinvolto nella verifica e valutazione dell'andamento e dei risultati.

I clienti del sistema della formazione professionale hanno diritto ai trattamenti assicurativi e di tutela così come stabilito dalle normative vigenti. La direzione dell'Agenzia si impegna a garantire che siano rispettate, nello svolgimento delle attività di servizio, le norme di sicurezza previste.

I clienti del sistema della formazione professionale hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. La direzione dell'Agenzia si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

Assistenza al cliente

L'Agenzia prevede e stabilisce idonee procedure di accoglienza, di accompagnamento e di orientamento, affidate ad operatori di comprovata professionalità.

Ai clienti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo qualora ritengano di aver riscontrato una non conformità nel servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato dall'Agenzia.

Obblighi del cliente

L'Agenzia si impegna a dare chiara e tempestiva informazione al cliente circa gli obblighi derivanti dal beneficio di uno o più servizi, sia in applicazione di norme nazionali, regionali o locali, sia in quanto definiti autonomamente dalla stessa Agenzia all'atto dell'offerta del servizio.

7. Impegni della Provincia di Latina

La Provincia di Latina concorre a garantire l'informazione al cliente sui servizi offerti utilizzando tutti gli strumenti a sua disposizione o di cui riterrà opportuno dotarsi.

La Provincia interviene opportunamente a tutela dei diritti del cliente, sia in sede di programmazione che, soprattutto, mediante l'esercizio di specifiche azioni di verifiche e controlli atti a rilevare possibili inadempienze da parte dell'Agenzia rispetto ai principi contenuti nella presente Carta, nel qual caso, l'intervento sarà orientato a:

- Garantire comunque al cliente il servizio pattuito o una prestazione equivalente;
- Salvaguardare la qualità complessiva dei servizi erogati dal sistema e l'immagine dello stesso.

8. Validità della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione e conserva la sua validità fintantoché non intervengano disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicabilità. La Provincia di Latina può autonomamente e in ogni caso, sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali e regionali, emanate successivamente alla sua adozione.