



### CENTRO PER L'IMPIEGO

Area: Multiutenza

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Tipologia:            | Altri sportelli informativi  |
| Descrizione:          | <p>Con la Delibera della Giunta Regionale n. 1115 del 26/09/2005 è stato approvato il Regolamento per l'autorizzazione regionale allo svolgimento dei servizi di intermediazione, di ricerca e selezione del personale e di supporto alla ricollocazione professionale, in attuazione delle disposizioni contenute nell'art. 11 della Legge Regionale n. 2 del 25/01/2005 "Norme per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro";</p> <p>In sostanza, viene disciplinata la normativa introdotta dall'art. 6, comma 6 del Decreto Legislativo n. 276 del 2003, con il quale si stabilisce che le Regioni "possono concedere l'autorizzazione allo svolgimento delle attività sopra elencate con esclusivo riferimento al proprio territorio e previo accertamento della sussistenza dei requisiti previsti dagli artt. 4 e 5";, che possono essere riassunti da alcune "parole chiave";:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>informazione sui servizi</li><li>accesso ai servizi</li><li>accoglienza attiva</li><li>fruizione di un'ampia gamma di servizi</li><li>qualità degli ambienti</li><li>accesso alle tecnologie informatiche</li><li>partecipazione degli utenti all'erogazione del servizio</li><li>interazione positiva tra utenti e struttura</li></ul> <p>I servizi offerti dal centro per l'impiego sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>accoglienza</li><li>informazione</li><li>incontro domanda/offerta di lavoro e consulenza alle imprese</li><li>consulenza orientativa per il lavoro</li><li>sostegno all'inserimento secondo le caratteristiche proprie dell'utenza reale di ogni Centro per l'impiego (ad es. disoccupati di lunga durata, o giovani inoccupati, o immigrati)</li><li>adempimenti amministrativi</li><li>orientamento e inserimento lavorativo dei disabili secondo le modalità stabilite dalla L. 68/99</li><li>progettazione di interventi formativi</li><li>sostegno alla creazione d'impresa</li></ul> |
| Norme di riferimento: | Decreto Legislativo 21 aprile 2000 n.181;<br>Decreto Legislativo 10 settembre 2003 n.276; Linee Guida regionali  |
| Procedure d'accesso:  |  |
| Requisiti             | Servizio rivolto a tutti i cittadini della fascia d'età attiva (15 - 64 anni)  |
| Percorso              | Accesso diretto  |
| Tempi                 | servizio aperto tutto l'anno negli orari prestabiliti  |



### PORTO SANT'ELPIDIO: SPORTELLO DECENTRATO

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Denominazione:        | SPORTELLO DECENTRATO  |
| Referente:            | Alberto Virgili   |
| Orario:               | lunedì 09.00 - 12.30  |
| Indirizzo:            | c/o Punto di Accoglienza Territoriale, piano terra villa Murri – 63821 Porto Sant'Elpidio   |
| Telefono:             | 0734.908334   |
| Fax:                  | 0734.908335   |
| Email:                | centroimpiego@provincia.fm.it   |
| Web:                  | <a href="http://www.provincia.fermo.it/servizi-on-line/formazione-professionale-scuola-e-politiche-del-lavoro/c-entro-per-limpiego">www.provincia.fermo.it/servizi-on-line/formazione-professionale-scuola-e-politiche-del-lavoro/c-entro-per-limpiego</a>  |
| Note:                 | <p>I benefici di tipo generale per l'utente legati al Centro per l'impiego sono definiti attraverso "parole-chiave", accompagnate da una sintetica descrizione. * <b>INFORMAZIONE SUI SERVIZI:</b> gli utenti sono puntualmente informati sulla disponibilità dei servizi presenti nel territorio, sulla loro ubicazione, sulle modalità di accesso e fruizione, attraverso la più ampia gamma di strumenti informativi (depliant pubblicitari, materiali informativi, messaggi televisivi e radiofonici, informazione postale, consultazione telematica, ecc.). * <b>ACCESSO AI SERVIZI:</b> le strutture di servizio sono collocate in luoghi facilmente raggiungibili con mezzi pubblici e privati e collocate in posizioni visibili e privi di barriere architettoniche; * <b>ACCOGLIENZA ATTIVA:</b> gli utenti sono accolti fin dal momento del proprio ingresso presso la struttura di erogazione con apertura e disponibilità; sostengono un primo colloquio di accoglienza con un operatore in grado di illustrare la gamma dei servizi disponibili, di interpretare le richieste in situazione di riservatezza e con tempi adeguati, e di indirizzare il cliente/utente al servizio interno/esterno alla struttura considerato più idoneo a soddisfare i suoi bisogni * <b>FRUIZIONE DI UN'AMPIA GAMMA DI SERVIZI:</b> gli utenti, a seguito del colloquio di prima accoglienza, fruiscono di una ampia gamma di servizi interni e/o esterni alla struttura, quali: informazione, incontro domanda/offerta, consulenza orientativa, sostegno all'inserimento lavorativo, servizi, sostegno all'autoimprenditorialità, consulenza all'impresa, formazione, bilancio di competenze. * <b>QUALITA' DEGLI AMBIENTI:</b> gli utenti possono contare sulla disponibilità di strutture qualitativamente adeguate sia per l'attesa che per la fruizione dei servizi, in termini di ampiezza degli spazi, dislocazione degli ambienti, disposizione degli arredi e delle attrezzature, sicurezza, riservatezza * <b>ACCESSO ALLE TECNOLOGIE INFORMATICHE:</b> gli utenti (individui e imprese) possono utilizzare (con o senza l'assistenza di un operatore) la strumentazione tecnica accessibile e funzionante sia per il disbrigo di pratiche amministrative, sia per l'attività di informazione (materiali cartacei e multimediali), sia per attività attinenti alla ricerca attiva del lavoro (fotocopiatrice, fax, personal computer con Internet, telefono, eventualmente pc portatile per l'attività "in azienda", etc.) * <b>PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI ALLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO:</b> gli utenti costituiscono, in una logica di service management, una risorsa essenziale per la erogazione e per la stessa progettazione dei servizi; si tratta quindi di favorire tutti i dispositivi che possono facilitare tale partecipazione (autoconsultazione; indagini sulla soddisfazione; etc), assicurandosi contestualmente che esistano o siano sviluppate le condizioni (di informazione, di competenza, etc) perché tale partecipazione risulti efficace e soddisfacente * <b>INTERAZIONE POSITIVA TRA UTENTI E STRUTTURA:</b> in una prospettiva di service management, qualsiasi contatto tra l'utente e qualsiasi aspetto della struttura di erogazione (un ambiente fisico; un operatore; una procedura) costituisce un "momento della verità", e cioè un momento attraverso il quale si costruisce la percezione che il cliente/utente sviluppa della qualità della struttura stessa e dei suoi servizi; è quindi necessario destinare attenzione ed impegno alla analisi ed al presidio dei diversi "momenti della verità" L'insieme delle considerazioni svolte configura, una check-list di punti di attenzione utili sia in una prospettiva istituzionale, che manageriale-gestionale, che tecnico-professionale: esse potrebbero quindi costituire un ausilio in sede di programmazione, di progettazione e di erogazione dei servizi.</p> |
| Costi per l'utente:   | Gratuito  |
| Dati tecnici:         |   |
| Titolare del servizio | CENTRO PER L'IMPIEGO DI FERMO   |
| Gestore del servizio  | CENTRO PER L'IMPIEGO DI FERMO   |



### SANT'ELPIDIO A MARE: SPORTELLO DECENTRATO

|                |   |
|----------------|---|
| Denominazione: | SPORTELLO DECENTRATO  |
| Referente:     | Alberto Virgili   |
| Orario:        | lunedì dalle 09.00 alle 12,30 e giovedì dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 17.00.  |
| Indirizzo:     | via Prati, 3 - 63811 Sant'Elpidio a Mare (FM)   |
| Telefono:      | 0734.859137   |
| Fax:           | 0734.810426   |
| Email:         | centroimpiego@provincia.fm.it   |
| Web:           | <a href="http://www.provincia.fermo.it/servizi-on-line/formazione-professionale-scuola-e-politiche-del-lavoro/centro-per-limpiego">www.provincia.fermo.it/servizi-on-line/formazione-professionale-scuola-e-politiche-del-lavoro/centro-per-limpiego</a>  |
| Note:          | <p>I benefici di tipo generale per l'utente legati al Centro per l'impiego sono definiti attraverso &amp;quot;parole-chiave&amp;quot;, accompagnate da una sintetica descrizione.</p> <p>* <b>INFORMAZIONE SUI SERVIZI:</b> gli utenti sono puntualmente informati sulla disponibilità dei servizi presenti nel territorio, sulla loro ubicazione, sulle modalità di accesso e fruizione, attraverso la più ampia gamma di strumenti informativi (depliant pubblicitari, materiali informativi, messaggi televisivi e radiofonici, informazione postale, consultazione telematica, ecc.).</p> <p>* <b>ACCESSO AI SERVIZI:</b> le strutture di servizio sono collocate in luoghi facilmente raggiungibili con mezzi pubblici e privati e collocate in posizioni visibili e privi di barriere architettoniche;</p> <p>* <b>ACCOGLIENZA ATTIVA:</b> gli utenti sono accolti fin dal momento del proprio ingresso presso la struttura di erogazione con apertura e disponibilità; sostengono un primo colloquio di accoglienza con un operatore in grado di illustrare la gamma dei servizi disponibili, di interpretare le richieste in situazione di riservatezza e con tempi adeguati, e di indirizzare il cliente/utente al servizio interno/esterno alla struttura considerato più idoneo a soddisfare i suoi bisogni</p> <p>* <b>FRUIZIONE DI UN'AMPIA GAMMA DI SERVIZI:</b> gli utenti, a seguito del colloquio di prima accoglienza, fruiscono di una ampia gamma di servizi interni e/o esterni alla struttura, quali: informazione, incontro domanda/offerta, consulenza orientativa, sostegno all'inserimento lavorativo, servizi, sostegno all'autoimprenditorialità, consulenza all'impresa, formazione, bilancio di competenze.</p> <p>* <b>QUALITA' DEGLI AMBIENTI:</b> gli utenti possono contare sulla disponibilità di strutture qualitativamente adeguate sia per l'attesa che per la fruizione dei servizi, in termini di ampiezza degli spazi, dislocazione degli ambienti, disposizione degli arredi e delle attrezzature, sicurezza, riservatezza</p> <p>* <b>ACCESSO ALLE TECNOLOGIE INFORMATICHE:</b> gli utenti (individui e imprese) possono utilizzare (con o senza l'assistenza di un operatore) la strumentazione tecnica accessibile e funzionante sia per il disbrigo di pratiche amministrative, sia per l'attività di informazione (materiali cartacei e multimediali), sia per attività attinenti la ricerca attiva del lavoro (fotocopiatrice, fax, personal computer con Internet, telefono, eventualmente pc portatile per l'attività &amp;quot;in azienda&amp;quot;, etc.)</p> <p>* <b>PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI ALLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO:</b> gli utenti costituiscono, in una logica di service management, una risorsa essenziale per la erogazione e per la stessa progettazione dei servizi; si tratta quindi di favorire tutti i dispositivi che possono facilitare tale partecipazione (autoconsultazione; indagini sulla soddisfazione; etc), assicurandosi contestualmente che esistano o siano sviluppate le condizioni (di informazione, di competenza, etc) perché tale partecipazione risulti efficace e soddisfacente</p> <p>* <b>INTERAZIONE POSITIVA TRA UTENTI E STRUTTURA:</b> in una prospettiva di service management, qualsiasi contatto tra l'utente e qualsiasi aspetto della struttura di erogazione (un ambiente fisico; un operatore; una procedura) costituisce un &amp;quot;momento della verità&amp;quot;, e cioè un momento attraverso il quale si costruisce la percezione che il cliente/utente sviluppa della qualità della struttura stessa e dei suoi servizi; é quindi necessario destinare attenzione ed impegno alla analisi ed al presidio dei diversi &amp;quot;momenti della verità&amp;quot;; L'insieme delle considerazioni svolte configura, una check-list di punti di attenzione utili sia in una prospettiva istituzionale, che manageriale-gestionale, che</p> |



tecnico-professionale: esse potrebbero quindi costituire un ausilio in sede di programmazione, di progettazione e di erogazione dei servizi.

|                       |                               |
|-----------------------|-------------------------------|
| Costi per l'utente:   | Gratuito                      |
| Dati tecnici:         |                               |
| Titolare del servizio | CENTRO PER L'IMPIEGO DI FERMO |
| Gestore del servizio  | CENTRO PER L'IMPIEGO DI FERMO |