

ORIENTATION DESK

CARTA DEI SERVIZI

«**ROTTE DA SUD EST - OPEN WORK 2.0**»

PR Puglia FESR-FSE+ 2021-2027
Comune di Monopoli

Servizio di orientamento, informazione e accompagnamento al lavoro

PARTNERS ISTITUZIONALI

PARTNERS

1. Presentazione del Servizio

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi dell'Orientation Desk, sportello specialistico di orientamento, informazione e accompagnamento al lavoro attivato nell'ambito del progetto «ROTTE DA SUD EST - OPEN WORK 2.0», finanziato a valere sul PR Puglia FESR-FSE+ 2021-2027.

Lo sportello rappresenta un presidio continuativo, accessibile e ad alta prossimità, progettato per rispondere ai bisogni concreti di disoccupati, inattivi, giovani e donne in cerca di prima o nuova occupazione residenti nel territorio di riferimento. La sua istituzione risponde alla necessità di offrire un punto di accesso stabile e qualificato ai servizi per il lavoro, capace di agire come cerniera tra le persone, gli strumenti progettuali e la rete dei servizi territoriali.

L'Orientation desk è concepito come l'avvio di un percorso attivo, modulato sui bisogni reali dell'utente, orientato alla valorizzazione del capitale umano locale e coerente con i principi di inclusività, pari opportunità e innovazione sociale promossi dal FSE+.

Missione del servizio

Accompagnare ogni persona nella costruzione di un percorso lavorativo e formativo coerente con le proprie competenze e aspirazioni, riducendo le distanze tra domanda e offerta di lavoro e promuovendo l'occupabilità attiva nel territorio di Monopoli e area vasta.

2. Contesto e Quadro Progettuale

Il progetto «ROTTE DA SUD EST - OPEN WORK 2.0» si colloca all'interno della strategia regionale pugliese per l'occupazione e la formazione, con l'obiettivo di contrastare la disoccupazione strutturale, sostenere le transizioni lavorative e promuovere l'inclusione attiva delle fasce più fragili della popolazione in età lavorativa. Il progetto si propone di connettere, strutturare e mettere a sistema le energie già attive sul territorio, in una logica di complementarità sostanziale e strategica.

L'Orientation Desk si integra con le linee di intervento progettuali, dialogando costantemente con i laboratori di orientamento (Orientation Lab), i Job Day, i percorsi di empowerment femminile (linea D) e le iniziative di comunicazione inclusiva (linea E - #mareAsinistra). È inoltre raccordato con la rete Porta Futuro, i Nodi Galattica, i Coworking e le Biblioteche di Comunità attivi nel territorio, nonché con gli enti di formazione accreditati e il Centro per l'Impiego di Monopoli.

Progetto	«ROTTE DA SUD EST - OPEN WORK 2.0»
Finanziamento	PR Puglia FESR-FSE+ 2021-2027
Soggetto unico	Comune di Monopoli
Operatività	2 giorni a settimana per 52 settimane

PARTNERS ISTITUZIONALI

PARTNERS

3. Destinatari del Servizio

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini residenti o domiciliati nel territorio di Monopoli che si trovino in una condizione di ricerca attiva o passiva di occupazione, senza distinzione di età, genere, titolo di studio o provenienza. Sono destinatari prioritari:

- Persone disoccupate, con o senza esperienza lavorativa pregressa;
- Persone inattive che intendono (re)inserirsi nel mercato del lavoro;
- Giovani in cerca di prima occupazione o in uscita da percorsi scolastici e formativi;
- Donne, in particolare quelle in condizioni di svantaggio o discontinuità lavorativa;
- Soggetti in transizione professionale, in cerca di riqualificazione o ricollocazione.

L'accesso al servizio è libero, gratuito e non subordinato a specifici requisiti burocratici. Il servizio adotta un approccio inclusivo, garantendo pari opportunità nell'accoglienza e nella presa in carico, con particolare attenzione alle dimensioni di genere, età e vulnerabilità sociale.

4. Modalità di Accesso

L'Orientation Desk è accessibile tramite accesso diretto nei giorni e negli orari di apertura, con o senza prenotazione. È possibile contattare il servizio anche tramite i canali digitali del progetto e i presidi di comunicazione attivati sul territorio.

5. Servizi Erogati

L'Orientation Desk offre un ventaglio integrato di prestazioni, strutturate in sette ambiti di servizio complementari. Ogni intervento è calibrato sul profilo e sui bisogni della persona, in una logica di accompagnamento progressivo e personalizzato.

1

Accoglienza e ascolto

- Accoglienza dei cittadini in uno spazio informale e accessibile.
- Ascolto attivo delle esigenze personali e professionali, con attenzione alle difficoltà legate a transizioni lavorative o formative.
- Prima mappatura del profilo dell'utente e definizione delle priorità di intervento.

2

Informazione e sensibilizzazione

- Informazioni aggiornate sui servizi e sulle opportunità offerte dal progetto e dalle altre linee di intervento.
- Raccordo con il Centro per l'Impiego di Monopoli.
- Promozione di tematiche legate a occupabilità, sostenibilità, green job e competenze digitali.

PARTNERS ISTITUZIONALI

3

Orientamento personalizzato

- Colloqui individuali di bilancio delle competenze e ricostruzione dei profili.
- Analisi degli obiettivi professionali e delle aspirazioni dell'utente.
- Definizione di percorsi su misura, in raccordo con i fabbisogni espressi dal territorio.

4

Supporto attivo alla ricerca di lavoro

- Redazione o aggiornamento del curriculum vitae.
- Preparazione ai colloqui di selezione e simulazioni pratiche.

5

Informazioni su percorsi formativi

- Mappatura e illustrazione dei corsi e disponibili a livello locale.
- Accompagnamento alla scelta del percorso più adatto al profilo dell'utente.
- Raccordo con enti di formazione accreditati e con le opportunità finanziate dal progetto.

6

Facilitazione dell'accesso ai servizi

- Orientamento ai servizi territoriali: CPI, APL, enti di formazione, sportelli sociali e associazioni di categoria.
- Attivazione di sinergie tra i soggetti coinvolti per rafforzare l'efficacia dei percorsi individuali.
- Collegamento ai percorsi laboratoriali (Orientation Lab), ai Job Day e alle azioni di empowerment.

7

Monitoraggio e follow-up

- Registrazione puntuale di ogni attività, dalla presa in carico ai successivi incontri.
- Programmazione di momenti di follow-up per valutare i progressi e ricalibrare i percorsi.
- Alimentazione del sistema di monitoraggio della parità di genere e dell'efficacia inclusiva.
- Contributo alla valutazione d'impatto complessiva del progetto.

6. Figure Professionali

La qualità del servizio è garantita dalla presenza di figure professionali qualificate e accreditate, selezionate in conformità con le disposizioni regionali in materia di orientamento e politiche attive del lavoro.

Orientatore responsabile

In possesso di qualifica di Fascia B, regolarmente accreditato presso la Regione Puglia

Coordinamento

Coordinamento progettuale assicurato dalla struttura di gestione del progetto

L'orientatore accreditato garantisce la continuità del servizio, la qualità dei colloqui individuali e il rispetto degli standard metodologici definiti a livello regionale.

PARTNERS ISTITUZIONALI

PARTNERS

7. Standard di Qualità e Impegni

Il servizio si impegna a garantire elevati standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni, nel rispetto dei principi di accessibilità, trasparenza, continuità e personalizzazione. Di seguito sono indicati i principali impegni assunti nei confronti dell'utenza.

Accessibilità	Servizio libero e gratuito, senza barriere burocratiche all'accesso
Continuità	Presenza garantita per 52 settimane, 2 giorni a settimana, con sede aggiuntiva cofinanziata
Accoglienza	Ogni utente è accolto tempestivamente, in un clima di rispetto e riservatezza
Riservatezza	Trattamento dei dati personali nel pieno rispetto del GDPR e della normativa vigente
Personalizzazione	Ogni percorso è costruito sulle specifiche esigenze e competenze dell'utente
Inclusività	Pari opportunità garantite a tutte le persone, con attenzione a genere e vulnerabilità
Trasparenza	Informazioni chiare e aggiornate sui servizi, sui percorsi e sulle opportunità disponibili
Follow-up	Ogni utente preso in carico beneficia di almeno un contatto di verifica successivo al primo incontro

8. Strumenti di Monitoraggio e Valutazione

Tutte le attività dello sportello sono tracciate mediante strumenti sistematici di rilevazione e monitoraggio, in linea con le indicazioni della Regione Puglia e del sistema di gestione del programma FSE+. Il monitoraggio è finalizzato sia al miglioramento continuo del servizio sia alla rendicontazione delle attività previste dal progetto.

- Registri di presenza e di presa in carico degli utenti;
- Griglie di rilevazione delle attività svolte per tipologia di servizio;
- Strumenti digitali di monitoraggio integrati con il sistema informativo del progetto;
- Raccolta sistematica di dati per l'analisi della parità di genere e dell'efficacia inclusiva;
- Questionari di soddisfazione dell'utenza, somministrati periodicamente;
- Report periodici sull'andamento del servizio, condivisi con la struttura di coordinamento.

I dati raccolti alimentano il sistema di valutazione d'impatto dell'intero progetto, con particolare riferimento agli indicatori di risultato previsti dal PR Puglia FESR-FSE+ 2021-2027 e agli obiettivi di occupabilità definiti in sede progettuale.

PARTNERS ISTITUZIONALI

PARTNERS

9. Rete Territoriale e Complementarietà

L'Orientation Desk opera in stretto raccordo con l'ecosistema dei servizi per il lavoro, la formazione e lo sviluppo locale del territorio. La sua efficacia è direttamente connessa alla capacità di attivare e valorizzare le sinergie con i soggetti della rete territoriale, secondo una logica di sistema e non di duplicazione.

9.1 - Soggetti della rete di riferimento

- Centro per l'Impiego di Monopoli - raccordo istituzionale per invio adesioni a percorsi formativi e tirocini;
- Enti di formazione accreditati - mappatura e indirizzo verso percorsi formativi pertinenti;
- Sistema scolastico e formativo locale - per l'orientamento in uscita dei giovani;
- Associazioni di categoria e datori di lavoro - per il matching tra domanda e offerta;
- Linee progettuali interne - Orientation Lab, Job Day, empowerment femminile, comunicazione inclusiva.

10. Diritti degli Utenti

Ogni persona che accede all'Orientation Desk ha diritto a:

- Essere accolta con rispetto, senza discriminazioni di alcun tipo;
- Ricevere informazioni chiare, complete e aggiornate sui servizi disponibili;
- Ottenere un servizio personalizzato e coerente con le proprie esigenze;
- Vedere tutelata la propria riservatezza e il trattamento dei propri dati personali;
- Esprimere valutazioni e suggerimenti sulla qualità del servizio ricevuto;
- Essere indirizzata ai servizi più appropriati rispetto alla propria situazione.

I dati personali degli utenti sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018. L'informativa completa sul trattamento dei dati è resa disponibile all'utente al momento della prima presa in carico.

Nota informativa

Il servizio Orientation Desk è realizzato nell'ambito del progetto «ROTTE DA SUD EST - OPEN WORK 2.0», finanziato con risorse del Programma Regionale FESR-FSE+ Puglia 2021-2027. Il presente documento ha valore informativo e potrà essere integrato con ulteriori disposizioni attuative. Per ogni comunicazione ufficiale si fa riferimento agli atti amministrativi del Comune di Monopoli e della struttura di gestione del progetto.

PARTNERS ISTITUZIONALI

PARTNERS