

## Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
3. CHI SIAMO .....	4
4. FINALITA' .....	5
5. FORMAZIONE e ORIENTAMENTO PROFESSIONALE .....	6
5.1 Formazione in diritto dovere di istruzione e formazione.....	6
5.2 Settore Formazione Superiore e di Specializzazione .....	6
5.3 Settore Formazione Continua e Permanente.....	6
5.4 SEDI OPERATIVE.....	7
6. LAVORO E ORIENTAMENTO AL LAVORO .....	10
6.1 Stato di disoccupazione .....	10
6.2 Dimissioni volontarie e risoluzione consensuale .....	11
6.3 Collocamento mirato.....	11
6.4 Mobilità.....	12
6.5 Incontro domanda offerta di lavoro (IDO).....	12
6.6 Tirocini.....	13
6.7 Lavoro all'estero.....	14
<b>Per le imprese</b> .....	14
6.8 Creazione d'impresa.....	14
6.9 Sedi operative.....	16
7. Politica per la Qualità .....	20
8. COMUNICAZIONE CON CLIENTE .....	21
9. INDICATORI DI EFFICACIA DEI PROCESSI .....	22

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sui “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” si introducono una serie di principi, di strumenti e di obblighi finalizzati a garantire una migliore qualità dei servizi pubblici e una maggior tutela degli utenti. Nella Direttiva si prevede, inoltre, l’adozione - da parte delle Pubbliche Amministrazioni che erogano servizi pubblici - della “Carta dei servizi pubblici”, uno strumento volto a migliorare le relazioni tra cittadini, imprese e amministrazioni o gestori di servizi pubblici.

La Carta dei Servizi si pone come una sorta di “patto” tra soggetto erogatore e i propri utenti in relazione a: informazione, standard di qualità, meccanismi di partecipazione, tutela dei diritti di cittadini e imprese.

La Carta dei Servizi descrive con semplicità il funzionamento e le modalità di accesso ai servizi offerti.

Rappresenta lo strumento per comunicare efficacemente con i clienti/utenti al fine di informarli ma anche di renderli consapevoli del contributo che essi stessi possono dare al miglioramento della qualità delle prestazioni.

La Carta dei Servizi

- informa in modo trasparente e completo per aumentare negli interlocutori la conoscenza;
- favorisce la partecipazione degli utenti ai servizi, garantendo il diritto di accesso alle informazioni;
- facilita l’accesso ai servizi offerti;
- accoglie suggerimenti e reclami volti al miglioramento dei servizi e all’aumento della soddisfazione di cittadini e imprese.

Attraverso la Carta dei Servizi, AFOL Metropolitana, Agenzia Metropolitana per la formazione, l’orientamento e il lavoro partecipata dalla Città Metropolitana, dal Comune di Milano, dai Comuni del Nord Ovest Milano, dai Comuni del Nord Milano e dai Comuni dell’Est Milano, si impegna a costruire una nuova relazione con cittadini e imprese, i quali, da semplici destinatari dell’azione pubblica, diventano interlocutori attivi, clienti e portatori di specifici diritti, bisogni e interessi.

L’obiettivo è quello di avviare un processo di costruzione di servizi mirato alla soddisfazione delle aspettative degli utenti.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi di AFOL Metropolitana si ispira ai seguenti principi fondamentali, così come richiamati dalla Direttiva del 1994.

### **Eguaglianza**

AFOL Metropolitana eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religioni e opinioni politiche.

### **Imparzialità**

I rapporti instaurati con l'utenza seguono i criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

### **Continuità**

AFOL Metropolitana si impegna a offrire i propri servizi con continuità nel tempo e senza interruzioni. In caso in cui venga a mancare questa condizione, verranno adottate le misure idonee per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Se consentito dalla legislazione attuale, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

### **Partecipazione**

AFOL Metropolitana garantisce la partecipazione degli utenti ai servizi offerti al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione e per permettere la valutazione dei servizi stessi e gli eventuali reclami volti al loro miglioramento.

### **Efficienza ed efficacia**

Il continuo miglioramento è una delle finalità che AFOL Metropolitana si prefigge di raggiungere utilizzando le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia.

### **Trasparenza**

Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione delle attività e dei servizi AFOL Metropolitana mette a disposizione per la consultazione del sito web la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi.

### 3. CHI SIAMO

AFOL Metropolitana è un'azienda speciale consortile partecipata, ad oggi, dalla Città Metropolitana di Milano e da 40 Comuni, compreso il Capoluogo. Nel mese di dicembre 2016 è stata assorbita per incorporazione Afol Est Milano e successivamente con la stessa procedura verrà inglobata anche AFOL Sud, il che porterà, a processo aggregativo ultimato, ad una compagine sociale complessivamente formata da 69 Enti Locali, garantendo così un unico interlocutore pubblico sui temi del lavoro e della formazione per l'intera area Metropolitana milanese.

Afol Metropolitana offre servizi pubblici per cittadini e imprese, al fine di:

- prevenire e contrastare la disoccupazione
- migliorare la qualità dell'occupazione
- favorire la crescita del capitale umano
- sostenere lo sviluppo locale.

AFOL Metropolitana, è attiva su diverse sedi attraverso le aree:

- **Formazione**, con i Centri di Formazione Professionale di Milano, "Bauer", "Paullo" e "Vigorelli", del Nord Milano, CFP di Cologno Monzese, CFP di Cormano, "Achille Grandi" di Sesto San Giovanni, del Nord Ovest Cesate, Limbiate, Garbagnate, Bollate dell'Est Cernusco sul Naviglio e Melzo;
- **Lavoro**, con i Centri per l'Impiego di Milano, Rho, Cinisello Balsamo e Melzo, i servizi di politiche del lavoro, di preselezione e di collocamento mirato dei disabili, Eures per la mobilità professionale in Europa e i servizi garantiti in assistenza tecnica (help desk aziende, implementazione banche dati lavoro) alla Città Metropolitana di Milano.

In assistenza tecnica alla Città Metropolitana di Milano si aggiunge il servizio **crisi aziendali** che garantisce l'assistenza alle aziende in crisi, con l'obiettivo di realizzare politiche, anche preventive, finalizzate al rilancio industriale, alla salvaguardia e allo sviluppo occupazionale, attraverso programmi di ricollocazione, di concerto con le istituzioni locali e le parti sociali.

AFOL Metropolitana si pone come fondamentale obiettivo la fornitura di un servizio riconosciuto per gli standard elevati, sempre più rispondenti ai bisogni e alle aspettative dei propri clienti e interlocutori istituzionali, nonché in linea con la sua [Politica per la Qualità](#).

#### AREE TERRITORIALI

AFOL Metropolitana è divisa in aree territoriali che ricalcano le ex-AFOL provinciali:

- Area Milano città
- Area Nord Ovest Milano
- Area Nord Milano
- Area Est Milano

## 4. FINALITA'

Come da Statuto di AFOL Metropolitana:

1. L'agenzia ha come scopo la promozione del diritto al lavoro quale servizio sociale rivolto alle persone, alle imprese ed alla collettività tramite attività di formazione e di orientamento al fine di contrastare il rischio di esclusione sociale e di povertà promuovendo interventi per la piena integrazione dei cittadini nel contesto sociale ed economico del proprio territorio.

2. Tale finalità è conseguita principalmente attraverso l'erogazione di interventi di natura educativa, formativa e culturale volti alla crescita del capitale umano e funzionali all'inserimento ed al mantenimento del lavoro lungo l'intero arco della vita, assicurando la realizzazione di servizi di:

- politica attiva del lavoro e di contrasto del rischio di disoccupazione di lunga durata che, sulla base della gestione delle funzioni amministrative pubbliche contemplate dalla legislazione nazionale e regionale in materia di mercato del lavoro, affidate ai Centri per l'Impiego, assicurino alle persone l'orientamento e l'accompagnamento al lavoro, percorsi per la ricollocazione di lavoratori espulsi dal mercato e attività rivolte in particolare ai lavoratori svantaggiati ed alle fasce deboli del mercato;
- educazione e formazione professionale, quali attività didattico/educative rientranti nel sistema di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia e delle altre regioni comprendenti, l'insieme dei percorsi funzionali all'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione e all'obbligo di istruzione nonché all'inserimento e alla permanenza attiva nel mondo del lavoro e nel contesto sociale a livello europeo, nazionale e locale, all'orientamento, alla crescita delle conoscenze e delle competenze lungo tutto l'arco della vita, all'aggiornamento ed alla specializzazione professionale, all'auto-imprenditorialità, alle diverse attività formative realizzate nell'ambito di percorsi integrati tra i sistemi della formazione, dell'istruzione e del lavoro;
- integrazione lavorativa dei disabili e dei soggetti deboli: volti all'integrazione socio-lavorativa dei soggetti disabili e dei soggetti rientranti nelle fasce deboli del mercato (l. 381/91). La gestione di tali servizi è fortemente integrata ai servizi di educazione e formazione professionale indicati al punto precedente e attuabili nell'ambito delle competenze affidate ai Centri per l'Impiego (l. 68/00);
- servizi di natura territoriale: afferenti l'attività educativa, sociale, lo sviluppo economico, imprenditoriale e strutturale del territorio rivolti alle persone, alle imprese e/o alla collettività.

## **5. FORMAZIONE e ORIENTAMENTO PROFESSIONALE**

L'area **FORMAZIONE e ORIENTAMENTO PROFESSIONALE** comprende la progettazione e l'erogazione delle attività corsuali che riguardano l'intero arco della vita, a partire dai percorsi di qualificazione professionale nell'ambito del diritto/dovere dei giovani all'istruzione ed alla formazione, all'aggiornamento ed alla specializzazione professionale, alle diverse tipologie di apprendistato, all'autoimprenditorialità, alle diverse attività formative e/o orientative realizzate nell'ambito di percorsi integrati tra i sistemi della formazione, dell'istruzione e del lavoro anche finalizzati al contenimento della dispersione scolastica.

Di seguito i settori della formazione ed orientamento professionale presenti in AFOL Metropolitana.

### **5.1 Formazione in diritto dovere di istruzione e formazione**

Comprende le attività formative rivolte a giovani in diritto/dovere di istruzione e formazione finalizzate allo sviluppo di competenze di base, trasversali e professionalizzanti al fine del rilascio di una qualifica professionale triennale e/o un diploma di tecnico professionale di quarto anno, al termine del quale è possibile frequentare l'anno integrativo per ottenere il diploma di istruzione necessario per accedere all'università.

Tutti i percorsi prevedono la realizzazione di periodi di stage di durata differente in relazione all'annualità frequentata con la finalità di completare l'acquisizione delle competenze tecnico/professionali/trasversali in contesti aziendali coerenti con il profilo professionale di riferimento.

Tra le modalità previste per l'espletamento del diritto/dovere di istruzione e formazione vi è anche l'apprendistato rivolto ad adolescenti che hanno compiuto i 16 anni.

In questo settore rientrano anche le attività orientative finalizzate a fornire informazioni che consentano di operare scelte equilibrate e ad orientare verso i percorsi di studio maggiormente aderenti alle proprie potenzialità ed interessi oltre che attività orientative rivolte al contenimento della dispersione scolastica/formativa.

### **5.2 Settore Formazione Superiore e di Specializzazione**

Comprende le attività formative di specializzazione post qualifica, post diploma e post laurea, attività di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTS), realizzate anche in forma integrata con le Scuole Medie Superiori e le Università.

La definizione delle aree tematiche di formazione e delle tipologie di percorso in questo settore è in stretta connessione con i fabbisogni del mercato del lavoro e delle esigenze del sistema produttivo.

### **5.3 Settore Formazione Continua e Permanente**

Comprende attività formative:

- a domanda individuale;
- di qualificazione, riqualificazione, specializzazione e aggiornamento rivolte a occupati, disoccupati, inoccupati
- per apprendisti e tutor

La definizione delle aree tematiche di formazione è in stretta connessione con i fabbisogni del mercato del lavoro e delle esigenze del sistema produttivo.

## 5.4 SEDI OPERATIVE

Sito	Indirizzo	Tel	mail	Sito web	Servizi e attività presenti
Sede operativa CFP BAUER	Via Soderini 24 Milano Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02 7740 5301	segreteria.bauer@AFOLmet.it	<a href="http://www.cfpbauer.it">www.cfpbauer.it</a>	corsi di formazione professionale post- diploma nei settori fotografia, comunicazione visiva, tecnologie e linguaggi dei media.
Sede operativa CFP Paullo	Via Soderini 24 Milano Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02 7740 5501	segreteria.paullo@AFOLmet.it	<a href="http://www.cfppaullo.it">www.cfppaullo.it</a> <a href="http://www.afolmoda.it">www.afolmoda.it</a>	corsi di formazione professionale in Diritto Dovere di Istruzione e Formazione nei settori estetica, acconciatura, moda-sartoria. Corsi di formazione continua superiore e permanente nel settore moda (fashion design, modellismo, sartoria) (AFOL Moda).
Sede operativa CFP Vigorelli	Via Soderini 24 Milano Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02 7740 5201	segreteria.vigorelli@afolmet.it	<a href="http://www.centrovigorelli.it">www.centrovigorelli.it</a>	corsi di formazione professionale nei settori informatica, chimica e ambiente, lingue e turismo, apprendistato e servizi alle imprese.

Sede operativa Orientamento lavoro	Piazza Martiri della Libertà 1, 20021 Bollate Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02 3663 5088	Lavoro.nom@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	corsi di formazione professionale continua e permanente
Sede operativa CFP Cesate	via Romanò 39, Cesate 20020 Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02 9906 5235	segreteria.cesate@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	corsi di formazione professionale (nei settori elettrico, idraulico, elettronico, informatico, impianti solari e fotovoltaici) in Diritto Dovere di Istruzione e Formazione e corsi di formazione continua e permanente nei settori informatico, energetico, linguistico.
Sede operativa CFP Limbiate	via Monte Grappa 23, Limbiate 20812 Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02 9905 1485	segreteria.limbiate@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	corsi di formazione professionale (nei settori amministrativo- commerciale informatico grafico multimedia) in Diritto Dovere di Istruzione e Formazione. IFTS post diploma/qualifica. Corsi ASA e riqualifica in OSS, e corsi OSS. Corsi di formazione continua e permanente nei settori informatica, inglese ed amministrazione- commercio



Sede Operativa CFP Achille Grandi	Viale Italia n. 548 20099 Sesto S. Giovanni (MI) Sede accreditata per la formazione	02-45430011	segreteria. <a href="mailto:grandi@afolmet.it">grandi@afolmet.it</a> serale. <a href="mailto:grandi@afolmet.it">grandi@afolmet.it</a>	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	Corsi in Diritto Doveri di Istruzione e Formazione (nei settori della ristorazione e della meccanica d'auto) Corsi di formazione continua e permanente nel settore della ristorazione
Sede Operativa CFP di Cologno Monzese	L.go Salvo d'Acquisto, 12/15 20093 Cologno Monzese (MI) Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02-2542122	segreteria.cologno@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	Corsi in Diritto Doveri di Istruzione e Formazione nel settore del benessere/acconciatura
Sede Operativa CFP di Cormano	Via dell'Innovazione, 1 20032 Cormano (MI) Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02-6151062	segreteria.cormano@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	Corsi in Diritto Doveri di Istruzione e Formazione (nei settori benessere/acconciatura ed estetica e della termoidraulica)
Sede operativa di Melzo	Via Cristoforo Colombo 8/B 20066 Melzo (MI)	02 95731258	agenzia.est@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	corsi di formazione professionale continua e permanente,
Sede operativa di Cernusco sul Naviglio	Strada Padana Superiore 2/B, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI)	02 95529711	Agenzia.est@afolmet.it		
Sede operativa di Garbagnate Mil.se	Via Milano, 21 20024 Garbagnate mil.se (MI) Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	0236522413	Lavoro.nom@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	corsi di formazione professionale continua e permanente, apprendistato

## 6. LAVORO E ORIENTAMENTO AL LAVORO

L'area lavoro di AFOL Metropolitana offre servizi all'impiego per favorire l'ingresso delle persone nel mercato del lavoro.

### CENTRI PER L'IMPIEGO

I Centri per l'Impiego sono punti di riferimento sul territorio per lavoratori ed aziende diretti a contrastare il problema della disoccupazione facilitando l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

#### 6.1 Stato di disoccupazione

Recentemente sono state introdotte nuove norme in materia di “Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro (DID)” per cittadini disoccupati.

Le nuove procedure considerano disoccupati “i lavoratori privi di impiego che dichiarano, in forma telematica la propria immediata disponibilità allo svolgimento di attività lavorativa e alla partecipazione alle misure di politica attiva del lavoro”.

Nello specifico:

- i disoccupati non percettori di sostegno al reddito, devono rilasciare la Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro (DID) autonomamente o con il supporto di un operatore accreditato ai servizi al lavoro, attraverso il sistema informativo regionale al link <http://gefo.servizirl.it/dote>;
- i disoccupati non percettori di sostegno al reddito, che hanno già rilasciato la Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro (DID), devono aggiornare/inserire la data di rilascio autonomamente o con il supporto di un operatore accreditato ai servizi al lavoro, attraverso il sistema informativo regionale al link <http://gefo.servizirl.it/dote>;
- i beneficiari di strumenti di sostegno al reddito devono inserire, attraverso il sistema informativo regionale al link <http://gefo.servizirl.it/dote>, la data della domanda di richiesta del sussidio presentata all'INPS, che equivale alla dichiarazione di immediata disponibilità, autonomamente o con il supporto di un operatore accreditato ai servizi al lavoro.

Una volta effettuata la registrazione on line, il disoccupato dovrà stipulare il Patto di Servizio Personalizzato (PSP) per definire le modalità di partecipazione ad attività utili all'accompagnamento verso nuove opportunità lavorative. La procedura dovrà essere effettuata contattando l'operatore scelto - all'atto della registrazione della Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro (DID) sul portale sopracitato - entro 15 giorni dalla data di presentazione della domanda di sussidio all'INPS per i beneficiari di strumenti di sostegno al reddito; entro 30 giorni dalla data di registrazione per i disoccupati non percettori di sussidio.

Tutte le norme e procedure sopra descritte si applicano anche alle persone con disabilità che intendono avvalersi dei servizi del collocamento mirato, previsti dalla L 68/99.

L'introduzione della nuova normativa comporta inoltre che per accedere a prestazioni di carattere sociale (es. ASL, Aler, ecc.) previste da norme nazionali, regionali e comunali, non sia più necessario lo stato di disoccupazione - pertanto non è più contemplata la presentazione della Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro (DID) - bensì la condizione di non occupazione, autocertificabile dall'interessato.

## 6.2 Dimissioni volontarie e risoluzione consensuale

Il Ministero del Lavoro, con la Circolare n. 12 del 2016, ha fornito istruzioni sulle nuove modalità di comunicazione delle dimissioni volontarie e risoluzione consensuale del rapporto di lavoro, introdotte dall'art. 26 del D.Lgs. n. 151 del 2015.

La nuova disciplina introdotta dal D.Lgs. n. 151 del 2015

L'art. 26 del D.Lgs. n. 151 del 2015 ha previsto che le dimissioni e la risoluzione consensuale del rapporto di lavoro siano comunicate dal lavoratore, a pena di inefficacia, esclusivamente con modalità telematiche, utilizzando appositi moduli resi disponibili dal Ministero del Lavoro e trasmessi al datore di lavoro e alla Direzione Territoriale del Lavoro competente. In attuazione di tale previsione è stato adottato il Decreto del Ministero del Lavoro del 15.12.2015, con il quale è stato definito il modulo per la comunicazione del recesso del rapporto di lavoro per dimissioni volontarie o per risoluzione consensuale. Il modello "telematico" adottato con il D.M. 15 dicembre 2015 è valido su tutto il territorio nazionale ed è dotato delle caratteristiche di non contraffabilità e non falsificabilità.

Le dimissioni rassegnate con modalità diverse sono inefficaci; in tal caso il datore di lavoro dovrebbe invitare il lavoratore a compilare il modulo nella forma e con le modalità telematiche previste dalla nuova disciplina.

Resta fermo per il lavoratore l'obbligo di rispettare il termine di preavviso, salvo il caso in cui sussista una giusta causa di dimissioni e fermo restando che, in caso di mancato rispetto del termine di preavviso, le dimissioni, pure se immediatamente efficaci, obbligano il lavoratore al risarcimento dell'eventuale danno.

Il lavoratore, entro sette giorni dalla data di trasmissione del modulo previsto dalla nuova disciplina, ha la facoltà di revocare le proprie dimissioni e la risoluzione consensuale con le medesime modalità (art. 26, comma 2, del D.Lgs. n. 151 del 2015).

Sono esclusi dall'applicazione di quanto sopra le seguenti tipologie contrattuali:

1. rapporti di lavoro domestico e i casi in cui il recesso interviene nelle sedi c.d. "protette";
2. recesso durante il periodo di prova di cui all'art. 2096 del c.c.;
3. dimissioni o risoluzioni consensuali del rapporto di lavoro presentate dalla lavoratrice nel periodo di gravidanza o dalla lavoratrice/lavoratore durante i primi tre anni di vita del bambino, che dovranno ancora essere convalidate presso la Direzione del Lavoro territorialmente competente;
4. rapporti di lavoro marittimo;
5. rapporti di lavoro alle dipendenze delle pubbliche amministrazioni.

## 6.3 Collocamento mirato

La Legge 68/99 definisce il "collocamento mirato", come l'insieme di servizi che favoriscono l'inserimento e l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità e delle categorie protette. Il sistema garantisce un effettivo inserimento dei disabili nel mondo del lavoro, una reale compatibilità tra il lavoratore e la mansione lavorativa e offre la possibilità per i datori di lavoro di considerare i lavoratori disabili risorse produttive e non un solo obbligo occupazionale.

L'iscrizione al collocamento mirato è rivolta alle persone con disabilità appartenenti a una delle seguenti categorie:

- invalidi civili con percentuale d'invalidità dal 46%
- invalidi del lavoro con una percentuale d'invalidità dal 34%
- non vedenti
- sordomuti
- invalidi di guerra
- invalidi civili di guerra
- invalidi per servizio, con menomazioni comprese fra la prima e l'ottava categoria.

Sono destinatari del collocamento mirato anche i soggetti in attesa di occupazione appartenenti alle categorie protette previste dell'art. 18 della Legge 68/99:

- 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 (colui che ha un'invalidità pari o superiore al 60% se invalido di lavoro, o dell'80% negli altri casi previsti dalla legge) che non abbia mai usufruito del collocamento obbligatorio.

#### 6.4 Mobilità

Le liste di mobilità sono liste speciali, istituite dalla Legge n. 223/91, nelle quali vengono inserite le persone licenziate collettivamente dalle imprese con oltre 15 dipendenti che hanno attivato la procedura di mobilità ai sensi della L. 223/91 per cessazione, trasformazione o riduzione di personale.

L'iscrizione alle liste di mobilità agevola la ricollocazione dei lavoratori licenziati, offrendo al nuovo datore di lavoro sgravi di natura contributiva o economica riconosciuti dall'INPS.

Alla luce della recente riforma sul tema delle procedure telematiche per la Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID) anche i lavoratori licenziati a seguito di procedura di mobilità L. 223/91 potranno chiedere direttamente all'INPS il sostegno al reddito spettante, senza prima transitare dal Centro per l'Impiego. Tuttavia per regolarizzare la propria posizione amministrativa, i beneficiari di strumenti di sostegno al reddito devono inserire, attraverso il [sistema informativo regionale](#), la data della domanda di sussidio presentata all'INPS, la cui presentazione equivale alla Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro (DID). La registrazione al portale regionale può essere fatta autonomamente o con il supporto di un operatore accreditato ai servizi al lavoro. In fase di registrazione al portale, l'utente dovrà scegliere un operatore tra quelli iscritti all'[Albo degli operatori accreditati ai servizi al lavoro di Regione Lombardia](#) presso cui effettuare il percorso di politiche attive del lavoro.

Una volta effettuata la registrazione on line, il disoccupato dovrà stipulare il Patto di Servizio Personalizzato (PSP) per definire le modalità di partecipazione ad attività utili all'accompagnamento verso nuove opportunità lavorative. A questo fine, l'utente dovrà contattare l'operatore scelto entro 15 giorni dalla data di presentazione della domanda di sussidio ad INPS.

#### 6.5 Incontro domanda offerta di lavoro (IDO)

##### per le aziende:

Il servizio preselezione assiste le aziende che necessitano di un supporto professionale nel processo di ricerca e preselezione del personale. Il servizio, completamente gratuito, consiste nella raccolta e nello screening di curriculum vitae.

I candidati individuati possono essere in mobilità, disoccupati o lavoratori che utilizzano i canali multimediali di ricerca di lavoro per candidarsi sulle posizioni aperte.

Nei confronti del datore di lavoro, AFOL Metropolitana garantisce l'inoltro di una rosa di candidati in linea con le esigenze dell'impresa.

##### per i cittadini:

Il servizio preselezione di AFOL Metropolitana si occupa di favorire l'incontro domanda-offerta di lavoro e di agevolare una stabile occupazione dei lavoratori presso le imprese, mediante

l'individuazione delle qualifiche e dei soggetti più idonei a svolgere le mansioni lavorative richieste dall'impresa.

Gli operatori del servizio preselezione analizzano e valutano i CV ricevuti allo scopo di inviare le candidature maggiormente in linea con il profilo richiesto dalle aziende.

I candidati segnalati vengono poi contattati direttamente dalle aziende per un colloquio di selezione.

### **per i diversamente abili**

AFOL Metropolitana con un team di operatori esperti in preselezione svolge un'attività di mediazione per facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro tra le persone con disabilità in cerca di impiego e i datori di lavoro.

AFOL offre servizi specialistici gratuiti finanziati tramite il sistema dote e accessibili per coloro che possiedono i requisiti richiesti.

Le attività previste sono:

- colloqui di conoscenza e orientamento con l'obiettivo di definire un "profilo" personalizzato considerando le esperienze lavorative, le limitazioni imposte dall'invalidità, le aspirazioni e le disponibilità personali
- offerte di lavoro aggiornate a cui è possibile candidarsi direttamente sui portali web
- analisi delle candidature e incontro tra domanda e offerta di lavoro nell'area della disabilità
- promozione di tirocini specifici per persone con disabilità

Il servizio è rivolto a persone con disabilità, disponibili al lavoro, iscritte al collocamento mirato ai sensi della Legge 68/99.

La Legge 68/99 regola il collocamento mirato, con l'importante finalità di favorire l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità.

## **6.6 Tirocini**

### **per le aziende:**

AFOL Metropolitana è soggetto promotore di tirocini extracurricolari a favore di persone che hanno concluso il percorso di studi e che si affacciano al mondo del lavoro.

L'Ufficio tirocini del nostro ente svolge le seguenti attività:

- promozione e informazione sullo strumento del tirocinio extracurricolare;
- pubblicazione delle opportunità di tirocinio;
- consulenza normativa;
- preselezione (o bacheca) per aziende che non hanno individuato il candidato;
- presa in carico ed attivazione del tirocinio;
- monitoraggio dell'esperienza attraverso la figura del tutor.

Il tirocinio non può essere usato strumentalmente quale sostituzione di contratti di lavoro, previsti dalle normative vigenti per cui AFOL Metropolitana si riserva di verificare le condizioni e gli obiettivi del progetto formativo e di confermare o negare di conseguenza l'attivazione del tirocinio richiesto.

### **per il cittadino:**

Il tirocinio extracurricolare rappresenta un'esperienza di orientamento e formazione di durata limitata che si realizza all'interno di un contesto aziendale. Il tirocinante in azienda approfondisce e concretizza l'apprendimento, verifica le proprie attitudini e sviluppa nuove capacità, conosce la realtà del mondo del lavoro per meglio orientarsi nelle proprie scelte

professionali. Il tirocinio non determina l'istaurazione di un rapporto di lavoro pertanto la partecipazione a un tirocinio non comporta la perdita dell'anzianità di disoccupazione.

Si precisa che non esistono limiti massimi di età.

L'attivazione di un tirocinio prevede la stipula di una convenzione fra soggetto promotore e soggetto ospitante e la stesura di un progetto formativo individuale che descrive il contenuto dell'esperienza e formalizza il rapporto fra ospitante, promotore e tirocinante. Per ogni tirocinio vi è un tutor didattico/organizzativo (garantito dal soggetto promotore) e un tutor aziendale (indicato dal soggetto ospitante). Il tutor aziendale è colui che organizza il percorso formativo e favorisce l'integrazione fra tirocinante, organizzazione e gli altri colleghi. Il tutor didattico/organizzativo oltre a definire il progetto formativo individuale ha il compito di monitorare l'esperienza e intervenire nella risoluzione dei problemi che potrebbero sorgere durante il tirocinio.

## **6.7 Lavoro all'estero**

### **Per le imprese**

Il servizio promuove la mobilità in Europa. Il servizio EURES offre assistenza alle aziende che necessitano di un supporto nel processo di ricerca e selezione di personale a livello internazionale.

EURES offre alle imprese:

- ricerca dei candidati
- screening dei curricula
- preselezione delle candidature
- organizzazione e assistenza nel processo di selezione
- consulenza sui contratti di lavoro

**EURES offre ai cittadini:**

- colloqui individuali per fornire informazioni sulle opportunità di lavoro e sulle condizioni di vita e di lavoro nei vari paesi europei (dalla previdenza sociale, agli aspetti fiscali, dai sussidi alla situazione economica, ecc...);
- colloqui individuale per fornire informazioni sulle possibilità di formazione, il conseguimento e la corrispondenza delle qualifiche a livello europeo;
- consulenza sulle proposte di lavoro e sulla stesura del curriculum.

## **6.8 Creazione d'impresa**

AFOL Metropolitana con il servizio totalmente gratuito Creazione d'impresa fornisce informazioni, orientamento e risposte a coloro che intendono avviare un'attività imprenditoriale o diventare liberi professionisti. Creazione d'impresa sostiene la nascita di nuove imprese suggerendo gli strumenti e favorendo azioni specifiche e mirate per diffondere un'adeguata cultura imprenditoriale e facilitare il passaggio da idea a progetto di lavoro concreto. Viene offerta un'ampia gamma di informazioni ai cittadini del territorio nell'ottica di presentare a chi vuole intraprendere attività imprenditoriali i mezzi necessari per affrontare il mercato del lavoro in una maniera agevolata.

## Il percorso con Creazione d'impresa

1. **benvenuto:** uno o più incontri di consulenza finalizzati a individuare gli elementi essenziali dell'idea progettuale: motivazioni, tipologia di attività, competenze, fabbisogni e risorse necessarie, valutazione di pre-fattibilità del progetto
2. **sviluppo del business plan:** incontri in cui si approfondiscono gli elementi essenziali del progetto e si verifica la coerenza e la fattibilità del progetto, per fornire un supporto agli aspiranti imprenditori/lavoratori autonomi nell'elaborazione e stesura del business plan. Possono completare il percorso gli interventi specialistici o di approfondimento che il tutor riterrà necessari
3. **brevi interventi di aggiornamento:** moduli di approfondimento di breve durata focalizzati su tematiche specifiche: scelta della forma giuridica, mercato e marketing e analisi economico-finanziaria
4. **validazione:** elaborazione di un verbale di esame preliminare; la validazione tiene conto di quattro criteri: completezza, coerenza, presenza di dati, fonti, argomentazioni a supporto delle considerazioni economico e finanziarie presentate ed equilibrio dell'impresa.

## 6.9 Sedi operative

Sito	Indirizzo	Tel	Mail	Sito Web	Servizi ed attività presenti
Sede operativa CFP Bauer	Via Soderini 24 Milano Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02 7740 5301	segreteria.bauer@afolmet.it	www.cfpbauer.it	servizi di orientamento e sostegno al lavoro.
Sede operativa CFP Paullo	Via Soderini 24 Milano Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02 7740 5501	segreteria.paullo@afolmet.it	www.cfppaullo.it	servizi di orientamento e sostegno al lavoro
Sede operativa CFP Vigorelli	Via Soderini 24 Milano Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02 7740 5201	Segreteria.vigorelli@afolmet.it	<a href="http://www.cfpvigorelli.it">www.cfpvigorelli.it</a>	servizi di orientamento e sostegno al lavoro



Sede operativa Centro per l'Impiego di Milano	via Strozzi 9/11, 20146 Milano. Sede accreditata per i servizi al lavoro	02 7740 4141	centroimpiego.milano@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	servizi di informazione, accoglienza, preselezione, orientamento e collocamento mirato, volti a contrastare il problema della disoccupazione facilitando l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro
Sede operativa Centro per l'Impiego di Rho	Centro per l'impiego via Villafranca 8, Rho 20017 Sede accreditata per i servizi al lavoro	02 9392 301	centroimpiego.rho@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	servizi di informazione, accoglienza, preselezione, orientamento e collocamento mirato, volti a contrastare il problema della disoccupazione facilitando l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro
Sede operativa Orientamento lavoro	Piazza Martiri della Libertà 1, 20021 Bollate Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	02 3663 5088	Lavoro.nom@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	servizi di orientamento e sostegno al lavoro.

Sede operativa CFP Cesate	via Romanò 39, Cesate 20020 Sede accreditata per il lavoro e la formazione	02 9906 5235	Segreteria.cesate@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropolitana.it">www.afolmetropolitana.it</a>	servizi di orientamento e sostegno al lavoro.
Sede operativa CFP Limbiate	via Monte Grappa 23, Limbiate 20812 Sede accreditata per il lavoro e la formazione	02 9905 1485	Segreteria.limbiate@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropolitana.it">www.afolmetropolitana.it</a>	servizi di orientamento e sostegno al lavoro.
Sede Operativa CFP di Cologno Monzese	L.go Salvo d'Acquisto, 12/15 20093 Cologno Monzese (MI) Sede accreditata per il lavoro e la formazione	02-2542122	Sportello.cologno@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropolitana.it">www.afolmetropolitana.it</a>	servizi di orientamento e sostegno al lavoro
Sede Operativa Centro per l'Impiego Nord Milano	Via Gorki, 65 20092 Cinisello Balsamo (MI) Sede accreditata per i servizi al lavoro	02-6605651	Centroimpiego.nordmilano@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropolitana.it">www.afolmetropolitana.it</a>	servizi di informazione, accoglienza, preselezione, orientamento e collocamento mirato, volti a contrastare il problema della disoccupazione facilitando l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro

Sede Operativa Sportello Lavoro di Paderno Dugnano	Piazza della Divina Commedia 3 c/o Centro Culturale Tilane 20037 Paderno Dugnano  Sede accreditata per i servizi al lavoro	02-91004550	sportello.paderno@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	servizi di orientamento e sostegno al lavoro
Sede operativa di Melzo	Via Cristoforo Colombo 8/B 20066 Melzo (MI)	02 95731258	agenzia.est@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	servizi di orientamento e sostegno al lavoro
Sede operativa di Cernusco sul Naviglio	Strada Padana Superiore 2/B, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI)	02 95529711	agenzia.est@afolmet.it		servizi di orientamento e sostegno al lavoro
Sede operativa di Garbagnate Mil.se	Via Milano, 21 20024 Garbagnate mil.se (MI) Sede accreditata per la formazione ed il lavoro	0236522413	Lavoro.nom@afolmet.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	servizi di orientamento e sostegno al lavoro
Centro per l'Impiego di Melzo	Via San Martino 4, 20066 Melzo (MI)	02 95529711	centro.impiego.melzo@cittametro politana.milano.it	<a href="http://www.afolmetropoli&lt;br/&gt;tana.it">www.afolmetropoli tana.it</a>	servizi di informazione, accoglienza, preselezione, orientamento e collocamento mirato, volti a contrastare il problema della disoccupazione facilitando l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro

## 7. POLITICA PER LA QUALITÀ

AFOL Metropolitana, oltre a perseguire gli scopi e le attività indicati nello Statuto (e cioè *“la promozione del diritto al lavoro, quale servizio sociale rivolto alle persone, alle imprese ed alla collettività, tramite attività di formazione e di orientamento, al fine di contrastare il rischio di esclusione sociale e di povertà, e promuovendo interventi per la piena integrazione dei cittadini nel contesto sociale ed economico del proprio territorio”*), pone come obiettivo primario della sua Politica per la Qualità la fornitura di un servizio riconosciuto per gli standard elevati, sempre più rispondenti ai bisogni e alle aspettative dei propri clienti e interlocutori istituzionali, e che si distingue per:

- la capacità di conoscere e soddisfare le esigenze dei propri clienti, ossia i destinatari diretti dei servizi, le aziende (destinatarie dirette e indirette dei servizi) e gli Enti finanziatori;
- i risultati conseguiti, quali, nel caso dei servizi di formazione, lo sviluppo di competenze trasversali e professionali che consentano l’inserimento e la riqualificazione nel mondo del lavoro; l’acquisizione di strumenti per orientare le proprie scelte professionali e il miglioramento dell’occupabilità delle persone, nel caso dei servizi di orientamento e dei servizi per l’impiego;
- l’impegno, nello svolgimento della propria attività, al rispetto dei requisiti formulati dalla Regione Lombardia sulla normativa vigente in materia di accreditamento;
- l’evoluzione dei propri servizi per allinearsi alle evoluzioni del mercato del lavoro;
- il miglioramento continuo del livello di qualità dei processi gestiti, attraverso la pianificazione delle azioni di sviluppo, la definizione degli obiettivi, la valutazione dei risultati dei processi e delle azioni di miglioramento in relazione agli obiettivi
- la partecipazione attiva al miglioramento continuo dei servizi da parte di tutti gli attori coinvolti, compresi fornitori e collaboratori esterni;
- la realizzazione all’interno della propria organizzazione di un clima improntato alla collaborazione ed alla massimizzazione delle capacità e della soddisfazione dei dipendenti;
- l’impegno nei confronti della società attraverso una politica di sviluppo delle opportunità occupazionali (anche nell’area del disagio);
- l’integrazione tra i servizi per la formazione, l’orientamento e il lavoro al fine di offrire a cittadini e imprese una filiera qualificata di servizi;
- il rafforzamento del lavoro in rete con partner pubblici e privati, con l’obiettivo di valorizzare le diverse esperienze territoriali nel complesso mosaico del mercato del lavoro

AFOL Metropolitana è certificata con Quaser Certificazioni per

“Progettazione, erogazione e gestione di servizi di formazione, servizi di orientamento e servizi per il lavoro”

## 8. COMUNICAZIONE CON CLIENTE

AFOL Metropolitana, allo scopo di essere sempre aggiornata rispetto all'opinione del cliente sui servizi erogati ha predisposto una serie di strumenti che sono a disposizione in tutte le sedi:

- questionari di gradimento, standardizzati per servizi analoghi, che vengono distribuiti al termine di ogni servizio e di ogni progetto
- questionari di gradimento della Committenza che vengono distribuiti ai Comuni o alla aziende che commissionano ad AFOL Metropolitana servizi specifici (Scuole Civiche, Sportelli Lavoro, Selezioni di personale)
- modulo del reclamo, a disposizione de cliente in tutti i punti di accoglienza.

Qualunque funzione all'interno di AFOL può e deve raccogliere il reclamo del cliente ed inoltrarlo, tempestivamente al Responsabile Qualità Certificazione ed Accredimento, il quale concorderà con il Responsabile del servizio le azioni da adottare e la risposta da dare al cliente.

Reclami frequenti su servizi analoghi sono oggetto di apposite azioni correttive.

## 9. INDICATORI DI EFFICACIA DEI PROCESSI

AFOL Metropolitana misura la capacità dei processi definiti di raggiungere i risultati attesi attraverso i seguenti indicatori

### AREA FORMAZIONE

Area di riferimento	Tipologia di indicatore	Indicatore	Valore atteso
erogazione servizi Formazione-DDIF	Indicatore di efficacia	n. di inserimenti lavorativi/allievi in uscita dal 3 e 4 anno	30%
erogazione servizi Formazione-DDIF	Indicatore di servizio	N. formati o qualificati/n. di allievi	80%
erogazione servizi Contratti di servizio	Indicatore di efficacia	livello di soddisfazione Comuni Committenti Scuole Civiche	100%
erogazione servizi Contratti di servizio	Indicatore di efficacia	Gradimento Comuni Committenti Sportelli Lavoro	100%
erogazione servizi Formazione	indicatore di efficacia	corsi positivi rispetto al gradimento/corsi terminati	80%
erogazione servizi Formazione	indicatore di efficacia	corsi positivi rispetto all'apprendimento o allievi/corsi terminati	80%
Progettazione	Indicatore di efficacia	progetti presentati/progetti approvati	80%
Progettazione	Indicatore di efficacia	offerte attivate/offerte approvate	80%
Progettazione	Indicatore di efficacia	attività validate/attività attivate	80%

## AREA LAVORO

Area di riferimento	Tipologia indicatore	di	Indicatore	Valore atteso
Erogazione Servizi Lavoro	Indicatore efficacia	di	Questionari positivi/questionari liberi compilati (accoglienza)	80%
erogazione servizi Lavoro	Indicatore efficacia	di	questionari positivi/questionari distribuiti (orientamento e progetti)	80%
erogazione servizi Lavoro	Indicatore efficacia	di	persone ricollocate/utenti colloqui di orientamento o dei progetti	15%
erogazione servizi Lavoro - Tirocini	Indicatore efficacia	di	tirocinanti assunti/tirocini terminati	30%
erogazione servizi Lavoro - Tirocini	Indicatore efficacia	di	questionari aziendali positivi/tirocini terminati	80%
erogazione servizi Lavoro - Tirocini	Indicatore efficacia	di	tirocini conclusi/tirocini avviati	80%