



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

DIREZIONE GENERALE  
SERVIZIO PER L'OCCUPAZIONE E RAPPORTI CON L'AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO

# ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ALLEGATO 3 – Modello di carta servizi

## **Modello di Carta dei Servizi**

Il presente documento e relativo format è elaborato, ai sensi del comma 1, articolo 12 della D.G.R. n. 48/15 del 11/12/2012 *Disciplina per l'accreditamento dei servizi per il lavoro della Regione Autonoma della Sardegna*, al fine di fornire indicazioni metodologiche ed operative ai soggetti accreditati nella stesura della Carta dei Servizi.

Si intende dettagliare i contenuti minimi che la Carta dei servizi deve rispettare e rappresenta uno strumento volto a garantire omogeneità e trasparenza nell'erogazione delle prestazioni rese a cittadini e datori di lavoro. I soggetti accreditati possono redigere una Carta dedicata ai servizi per il lavoro oppure integrare in modelli di Carta già redatti, gli specifici servizi erogati in quanto enti accreditati all'interno della propria offerta complessiva, purché vengano esplicitati, nella forma ritenuta idonea, i contenuti qui dettagliati.

La Carta dei Servizi è uno strumento che i soggetti accreditati utilizzeranno per presentare all'utenza le attività svolte e deve essere resa disponibile sia presso gli sportelli che i soggetti accreditati gestiscono sia consultabile on line sui siti internet che gli stessi intendono attivare.

I soggetti accreditati, una volta adottata la Carta dei Servizi, sono tenuti ad aggiornarla ed adeguarla in relazione all'evoluzione dei servizi erogati per cui è stato richiesto l'accreditamento, nonché nuovi servizi, come, ad esempio, quelli previsti nell'ambito degli accreditamenti specialistici.

Il documento denominato "Carta dei Servizi" è costituito di **tre sezioni** principali:

1. L'ente accreditato
2. I servizi erogati
3. Il miglioramento continuo

Nella *prima sezione* si devono fornire indicazioni generali sull'ente accreditato, con particolare riguardo ai principi ispiratori, la mission, il posizionamento strategico rispetto al mercato, con la descrizione della struttura e delle attività svolte in passato, i servizi erogati (compresi quelli per cui si è accreditati) e le relazioni ove esistenti, in termini di collaborazione nell'ambito dell'erogazione dei servizi stessi, con gli altri soggetti, pubblici e privati, che erogano servizi per il lavoro e realizzano attività di intermediazione.

<b>PRIMA Sezione L'ENTE ACCREDITATO</b>	<b>Contenuto</b>
<b>Principi</b>	Descrizione dei principi fondamentali cui l'Ente si ispira per la redazione della Carta dei servizi (principi costituzionali e di diritto, trasparenza, ecc.)
<b>Mission, strategia, finalità</b>	La Carta dei Servizi descrive la mission, la strategia e le finalità che guidano l'ente accreditato nella gestione dei servizi per il lavoro. E' necessario dimostrare una coerenza con le linee strategiche definite dalla Regione Autonoma della Sardegna.

<i>PRIMA Sezione</i> <i>L'ENTE ACCREDITATO</i>	<i>Contenuto</i>
<b>Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento di mercato</b>	Percorso storico (anno di apertura, attività svolte, ecc.);
	Organizzazione (organigramma, figure professionali impegnate, competenze, ecc.)
	Descrizione generale dei servizi e delle attività (ivi compresi quelli per cui si è ottenuto l'accREDITamento)
	Collaborazioni ove esistenti con altri attori del mercato del lavoro finalizzate all'erogazione dei servizi per il lavoro e attività di intermediazione (ad esempio: Centri dei Servizi per il Lavoro, le Agenzie per il lavoro, Università, ecc.)

Nella *seconda sezione* si devono descrivere i servizi per i quali si è ottenuto l'accREDITamento e l'organizzazione degli stessi.

<i>SECONDA Sezione</i> <i>I SERVIZI EROGATI</i>	<i>Contenuto</i>
<b>Presentazione dei singoli servizi</b>	In tale ottica deve essere descritto il servizio indicandone: <ul style="list-style-type: none"> <li>- area funzionale</li> <li>- denominazione</li> <li>- finalità del servizio (con i risultati attesi per l'utente)</li> <li>- a chi si rivolge</li> <li>- le attività previste</li> <li>- modalità di accesso e fruizione (anche riferimenti alle sedi e agli sportelli).</li> </ul>
<b>Organizzazione dei servizi per il lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrivere l'organizzazione della struttura dedicata all'erogazione dei servizi per il lavoro, con riferimento sia agli aspetti logistici sia alle figure professionali dedicate.</li> <li>- Descrivere le modalità di monitoraggio dei servizi erogati</li> </ul>

La *terza sezione* è dedicata ad approfondire alcuni strumenti con cui il soggetto accREDITato può rilevare la soddisfazione e verificare il servizio reso all'utente, ovvero le modalità per suggerire miglioramenti al servizio reso e per formulare un reclamo.

<i>TERZA Sezione</i> <i>IL MIGLIORAMENTO CONTINUO</i>	<i>Contenuto</i>
<b>Modalità di dialogo con l'utenza per il miglioramento del servizio</b>	Definizione delle modalità attuate per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- rilevare la soddisfazione degli utenti, sia cittadini che imprese, in merito ai servizi fruiti (<i>es. questionari utenti</i>),</li> <li>- mettere in condizione le parti interessate di suggerire miglioramenti al servizio (<i>es. moduli specifici informatici o cartacei per suggerire miglioramenti al servizio</i>)</li> <li>- descrivere le procedure di reclamo.</li> </ul>

**CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO**  
**FAC - SIMILE**  
ADOTTATA AI SENSI  
DELLA D.G.R. 48/15 del 11/12/2012

**1. L'Ente accreditato**

XXXXXXXXXXXXX.....

**2 I servizi erogati**

XXXXXXXXXXXXX.....

**3. Il miglioramento continuo**

XXXXXXXXXXXXX.....