REGIONE MARCHE

ENDO-FAP
Ente Nazionale Don Orione
Formazione aggiornamento professionale

CARTA dei SERVIZI

A.P.L. AGENZIA per L'IMPIEGO

ACCREDITATA DALLA REGIONE MARCHE DDPF. N. 257/SIM del 26/05/2015

www.servizilavoro.donorionefano.edu.it

C/O ISTITUTO SACRO CUORE MONS. GENTILI (OPERA DON ORIONE) – ENTE GESTORE: E.N.D.O. – F.A.P.
VIA IV NOVEMBRE N. 47 – FANO (PU) tel. 0721/804770 E-MAIL UFFICIOLAVORO@DONORIONEFANO.IT PEC DIREZIONE@PEC.DONORIONEFANO.IT CODICE FISCALE 01277870414

INDICE SEZIONI

PREMESSA

0.1 Brevi cenni storici sull'Ufficio Lavoro pag. 03

0.2 Accreditamento Regionale Servizi per l'Impiego

0.3 Certificazione Qualità EN ISO 9001 e Ufficio Lavoro

1. ORGANIZZAZIONE pag. 04

1.1 Organigramma dell'Ufficio

1.2 Apertura al pubblico

1.3 Requisiti/Qualità del Servizio

2. I SERVIZI dell'AGENZIA per l'IMPIEGO pag. 08

2.1 Servizi Informativi

1.2 Servizi orientativi al Lavoro

1.3 Incontro Domanda e Offerta di Lavoro

1.4 Tirocini Formativi ed Orientativi

3. ANALISI e RICERCHE pag. 11

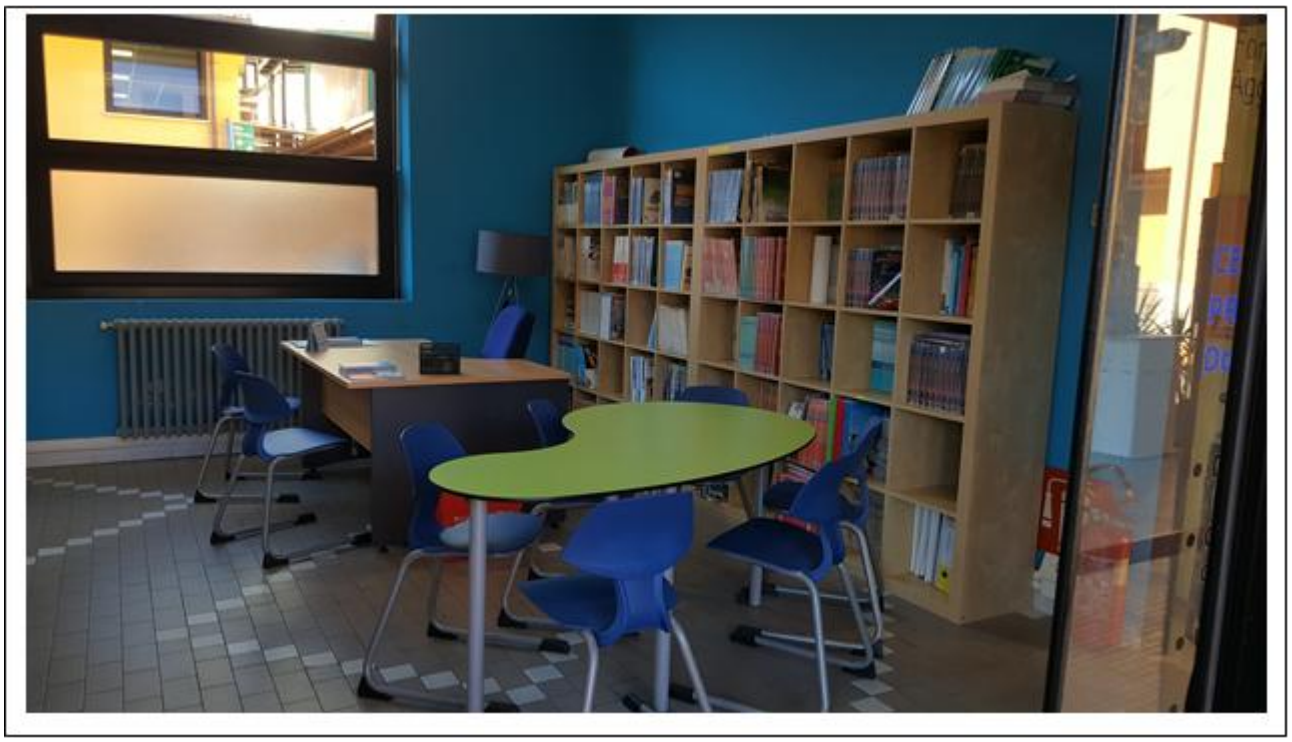
3.1 Osservazione del Contesto di Riferimento

3.2 Analisi e Statistiche del Mercato del Lavoro

2.3 Analisi dei Fabbisogni Formativi

2.4 Piattaforma del Servizio per l'Impiego

APPENDICE – PROCESSO ORGANIZZATIVO



PREMESSA

0.1 Brevi cenni storici e presentazione dell'Ufficio Lavoro

L'E.N.D.O. – F.A.P. Don Orione di Fano opera da oltre settant'anni nell'ambito educativo inizialmente come Centro di Formazione Professionale e successivamente anche come Istituto Tecnico Industriale, promuovendo l'istruzione tecnico-professionale e curando l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro. Dal 2015 l'Ente gestore dei servizi formazione professionale ed istruzione si è dotato di un'altra attività i servizi per il lavoro con l'accreditamento regionale DDFP n. 257 del 26 maggio 2015. Attraverso i "Servizi al Lavoro" si offrono: Servizio di informazione e auto orientamento; 2. Consulenza orientativa; 3. Incontro domanda/offerta. I servizi per l'impiego sono rivolti a tutti e in primis agli allievi che, terminato il percorso di studio, possono usufruire, iscrivendosi al servizio, del contatto con il mondo del lavoro. Accanto a servizi informativi ed orientativi, l'Ufficio Lavoro offre la possibilità di tirocini orientativi, formativi, estivi. Esso è di supporto, durante il percorso formativo ed istruttivo degli Allievi delle Scuole Don Orione, per fornire le banche dati delle aziende disponibili ad accoglierli per un'esperienza di stage o per percorsi utili allo sviluppo di competenze orientative e trasversali. Inoltre esso fornisce un supporto alle aziende proponendo candidature fra i propri ex - allievi.

L'E.N.D.O. – F.A.P. Don Orione di Fano è un Ente senza fine di lucro con personalità giuridica riconosciuta. Esso si prefigge la formazione, la qualificazione, la riqualificazione professionale e l'elevazione morale e sociale dei giovani e degli adulti mediante lo sviluppo della loro istruzione e aggiornamento professionale, promuove l'attività di informazione, orientamento, consulenza orientativa, favorisce l'occupazione di giovani e adulti, inoccupati e disoccupati, l'occupazione di categorie svantaggiate mediante l'attività di incontro e domanda di lavoro, tirocini formativi, sostegno alla creazione d'impresa. L'E.N.D.O. – F.A.P. Don Orione Fano, opera nel contesto territoriale della città di Fano e le vallate circostanti, la Valle del Metauro e del Cesano.

0.2 Accreditamento Regionale Servizi per l'Impiego

L'E.N.D.O. – F.A.P. Don Orione di Fano ha conseguito l'accreditamento di A.P.L. Agenzia per L'Impiego da parte della Regione Marche con Decreto DDFP n. 257 del 26 maggio 2015. Dal recente documento, che disciplina l'accreditamento regionale (DGR Marche 713/2022), si traggono le finalità riferite al Servizio per l'Impiego presso il Don Orione di Fano. "La Regione Marche promuove e favorisce la cooperazione tra i servizi pubblici per l'impiego e gli operatori pubblici e privati, autorizzati e accreditati ai sensi del Decreto Legislativo 10 settembre 2003, n. 276 e s.m.i, in conformità con gli indirizzi

regionali sul Sistema dei Servizi per il Lavoro, di cui alla Legge regionale 25 gennaio 2005, n. 2 (Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro) e s.m.i. Attraverso l'istituto dell'accreditamento, la Regione Marche riconosce ad un operatore privato, l'idoneità a partecipare attivamente al sistema regionale dei servizi per l'impiego, erogando sul territorio regionale e/o provinciale le prestazioni dei servizi per il lavoro, anche mediante l'utilizzo di risorse pubbliche, nel rispetto dei principi di legalità, non discriminazione, buon andamento, trasparenza e imparzialità. L'istituto dell'accreditamento deve garantire il rispetto degli standard individuati dalla Regione Marche con DGR n. 1019 del 27 luglio 2020 concernente "Linee di indirizzo operativo in materia di Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP)" di cui al D.M. n. 4 del 11/01/2018 e successive modificazioni e integrazioni".

0.3 Certificazione Qualità EN ISO 9001

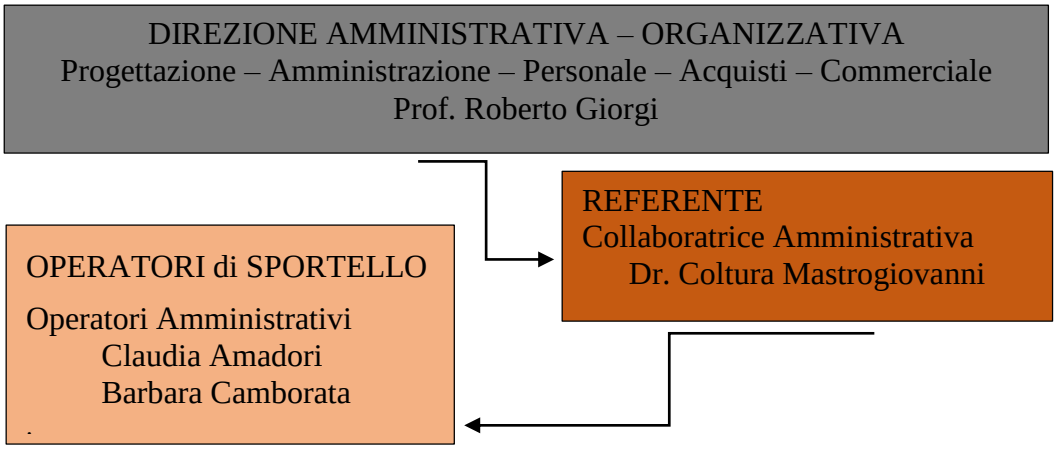
L'E.N.D.O. – F.A.P. Don Orione che gestisce le Scuole è stato certificato secondo le normative europee sulla qualità EN ISO 9001 dal 31 ottobre 2001 e possiede una sua precisa politica interna di sviluppo, promozione della qualità nel campo dell'istruzione e formazione professionale. Considerate le esigenze delle molteplici parti interessate (Allievi, Famiglie, Operatori della scuola, Enti locali, Aziende, Fornitori, ecc.) e l'evoluzione metodologica, tecnica e scientifica, l'Ente intende sviluppare la propria presenza nel settore della Istruzione perseguendo un continuo miglioramento della qualità del servizio. La strategia di garantire la soddisfazione degli utenti al fine di implementare una gestione efficace ed efficiente di tutta l'organizzazione risponde pertanto ai seguenti principi:

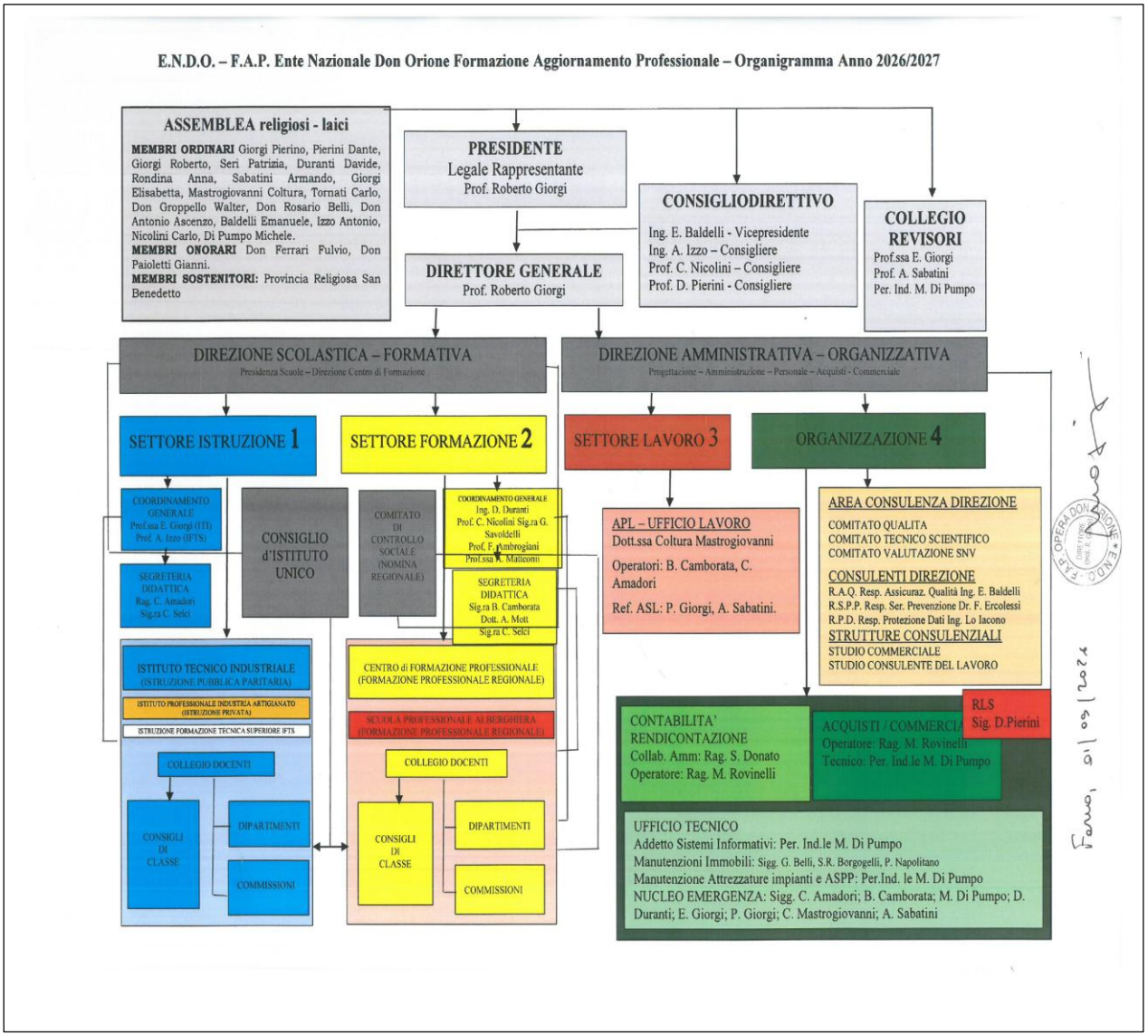
- rispetto delle leggi e regolamenti di settore;
- pianificazione delle attività e delle risorse impegnate;
- attenzione alle aspettative degli allievi e delle loro famiglie;
- attenzione allo stato evolutivo del mercato del lavoro e del territorio in cui l'Ente opera.

L'Ente si impegna pertanto a garantire le risorse necessarie affinché tutta l'organizzazione comprenda, condivida e applichi i principi della qualità.
l'Ente ha un responsabile della qualità nella persona dell'Ing. Emanuele Baldelli e con Decreto DDPF n. 377 del 20 giugno 2002 l'Ente ha ottenuto l'accreditamento per poter le seguenti attività FP: obbligo formativo, obbligo di istruzione e formazione professionale, formazione superiore, formazione continua.

1. ORGANIZZAZIONE

1.1. ORGANIGRAMMA dell'UFFICIO – SETTORE U.O. 3





Il Responsabile del Servizio A.P.L. U.O. 3 è il Direttore dell'Ente prof. Roberto Giorgi.

Le attività svolte dal Responsabile della Sede Operativa sono le seguenti:
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni e gli attori locali;
- promozione dei servizi;
- attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività.

Il Referente della U.O. 3 è la Collaboratrice Dott.ssa Coltura Mastrogiovanni. Essa è certificata con le seguenti mansioni:
- contatto con il pubblico e colloquio orientativo per bilancio delle competenze;
- contatto con le aziende per la raccolta delle richieste;
- collabora con il Responsabile all'analisi dei dati e organizzazione degli stessi;
- collabora con il Responsabile all'analisi del contesto di riferimento con osservazione dello stesso e dei fabbisogni formativi ed occupazionali;
- favorisce l'incontro domanda offerta di lavoro.

L'Operatore di Sportello sono le Operatrici agli Sportelli di Segreteria e tra le loro funzioni hanno le seguenti mansioni nel ricevere il pubblico:
- riceve le richieste di incontro con l'ufficio lavoro;
- inoltrare le richieste del pubblico e delle aziende all'ufficio lavoro;
- stabilire appuntamenti con gli Operatori dell'Ufficio lavoro.

1.2. APERTURA al PUBBLICO

Ufficio Lavoro, è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 12 previo appuntamento.

GIORNO	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	sabato
ORARIO	8 – 12	8 – 12	8 – 12	8 – 12	8 – 12	chiuso

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate al seguente indirizzo: ENDO-FAP DON ORIONE - Ufficio Lavoro Via Via IV Novembre 47, 61032 Fano (PU)
Tel. (diretto) +39 0721804770 e-mail: ufficiolavoro@donorionefano.it; pec direzione@pec.donorionefano.it

1.3. QUALITA' del SERVIZIO

I servizi per l'Impiego vengono erogati nel rispetto dei principi di legalità, non discriminazione, buon andamento, trasparenza ed imparzialità. Essi vengono promossi coerentemente con le "Linee di indirizzo operativo in materia di livelli essenziali delle prestazioni (LEP D.M. n. 4 del 11/01/2018 e s.m.i.). Le richieste da parte degli utenti seguono i requisiti sotto indicati:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Rilevazione Osservazione	Criteri di osservazione	Redazione del documento	Verifica del mod. 04.01 della

del contesto di riferimento	periodica dei fabbisogni	semestrale 30/06 – 31/12	procedura sulla Progettazione
Capacità di prendere in carico l'utente	Tempo di appuntamento	Entro 7 gg.	Registrazione Appuntamenti
Tempestività nella formulazione del servizio incrocio domanda/offerta; tirocinio formativo	Tempo di Impiego della presa in carico da parte dell'Ufficio	Tempo 30 gg	Protocollo della documentazione e protocollo della risposta
Dispositivo di trattamento dati secondo normativa sulla Privacy	Mantenere in stato di sicurezza dei dati sensibili	Rispetto della Procedura Privacy con lettere di autorizzazione da parte del Direttore per trattare i dati personali di beneficiarti e committenti	Verifica documentale della sottoscrizione dei documenti di autorizzazione all'utilizzo dei dati per i servizi al lavoro.
Sicurezza del sistema informatico	Mantenimento dei dati gestionali e organizzativi informatizzati in stato di sicurezza	Sistema di password per ogni personal computer	Verifica documentale prevista nella procedura sulla Privacy e lettera di incarico al Custode delle Password di ogni computer
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari esterni all'Ente	N° di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rilascio elenchi dalla banca dati: 7 giorni.	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Tempestività alle richieste di beneficiari interni all'Ente	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Tempo 30 giorni	Evidenza documentale tra la data della richiesta e quella del rilascio del documento
Esito delle prestazioni erogate	Indagine telefonica	70% delle richieste, almeno 1 colloquio (incrocio domanda/offerta)	Certificazione da parte del Responsabile sulla pratica
Flessibilità organizzativa	Numero dei giorni intercorrenti tra la rilevazione della non conformità e la proposizione di azioni correttive	Massimo 15 giorni.	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	75 % definita come percentuale target di customer satisfaction	Prova documentale secondo la procedura PAQ 11

L' ENDO-FAP nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni, a discrezione dei propri utenti, sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi. Essi possono essere

presentati a voce, telefonicamente o utilizzando il modello 13.02 (allegato). L' ENDO-FAP si impegna a rendere pubblici i dati relativi alle attività erogate nel semestre precedente e a somministrare ai suoi utenti un questionario di soddisfazione.

2. SERVIZI dell'AGENZIA per l'IMPIEGO

I servizi dell'Ufficio Lavoro sono rivolti alle seguenti categorie di utenti:

- Giovani in adempimento dell'obbligo di Istruzione.
- Giovani in fase di transizione scuola – lavoro (in possesso di diploma di scuola secondaria o di attestato di qualifica, laureati).
- Adulti disoccupati, in cassa integrazione, in mobilità o in outplacement.
- Aspiranti tirocinanti.
- Aziende in cerca di personale da assumere o da inserire in azienda con tirocinio.
- Aziende che intendono sviluppare piani di formazione del personale;
- Enti locali e Aziende pubbliche, in appoggio a diversi tipi di iniziative rivolte ai cittadini.

L'Agenzia per l'Impiego garantisce l'erogazione di servizi differenti a seconda delle differenti tipologie di destinatari: Servizi alle Persone e Servizi alle Aziende, attraverso le seguenti prestazione:

- Servizi alla persona (Area 1): accoglienza e prima informazione, profilazione e aggiornamento della scheda anagrafica, orientamento di base, patto di servizio personalizzato, orientamento specialistico, supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo, avviamento a formazione.

- Servizi alle imprese (Area 1): **accoglienza ed informazione, incontro domanda Offerta di lavoro.**

Le aree di servizio previste sono ripartite in relazione ai destinatari e suddivise nelle seguenti articolazioni

2.1 Servizi Informativi alle persone

Finalità	Accoglienza e prima informazione per le persone ed imprese (Lep A).
Attività	Informazione alle persone: presentazione del catalogo dei servizi e delle misure fruibili nel mercato del lavoro a livello locale, regionale e nazionale, al fine di soddisfare le prime richieste della persona di tipo informativo o richieste di tipo amministrativo. I servizi di prima informazione consistono in un iniziale approccio con la persona, finalizzato a fornirgli indicazioni sui servizi per il lavoro mettendo a disposizione anche strumenti in auto-consultazione, fornitura di banca dati, sul sistema di profilazione e sul percorso di attivazione della persona e volto a far acquisire le informazioni di base sulle opportunità di formazione e lavoro.

Modalità di accesso	Modalità di accesso in modalità completamente gratuita. Richiesta informazioni mediante sito web o richiesta informazioni on line Ricevimento negli orari al pubblico previo appuntamento.

Finalità	Did, Profilazione e aggiornamento della Scheda Anagrafica delle persone (Lep B).
Attività	La profilazione è lo strumento che misura la distanza della persona rispetto al mercato del lavoro. L'attività di profilazione consiste nella raccolta dei dati della persona relativamente al percorso formativo e lavorativo intrapreso fin a quel momento. Tutte le informazioni acquisite dai servizi nell'attività di orientamento e di profilazione confluiscono nella Scheda Anagrafica professionale.
Modalità accesso	Modalità di accesso in modalità completamente gratuita. Richiesta informazioni mediante sito web o richiesta informazioni on line. Ricevimento negli orari al pubblico previo appuntamento.

2.2 Servizi orientativi al Lavoro e formativi alle persone

Finalità	Orientamento e Patto di Servizio (Lep C – D - E)
Attività	Il Servizio di orientamento di base analizza le competenze della persona in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale, la supporta nella comprensione del proprio bisogno (analisi della domanda) e mira ad orientare la persona sulle opportunità di formazione e lavoro che meglio si adattano al suo profilo, definendo gli atti di ricerca attiva, in un percorso individualizzato di inserimento e di disponibilità allo svolgimento di determinate attività, formalizzate poi nel "patto di servizio personalizzato". L'elaborazione del Patto di servizio personalizzato prevede un percorso individuale coerente rispetto alle caratteristiche personali, formative e professionali della persona e alla profilazione. Bilancio delle competenze.
Modalità accesso	Modalità di accesso in modalità completamente gratuita. Richiesta informazioni mediante sito web o richiesta informazioni on line. Ricevimento negli orari al pubblico previo appuntamento.

Finalità	Avviamento a Formazione (Lep H)
Attività	Servizio che permette di fornire alla persona gli strumenti per conoscere l'offerta formativa per l'adeguamento delle competenze, la qualificazione e riqualificazione professionale, anche ai fini dell'autoimpiego.
Modalità accesso	Modalità di accesso in modalità completamente gratuita. Richiesta informazioni mediante sito web o richiesta informazioni on line. Ricevimento negli orari al pubblico previo appuntamento.

2.3 Incontro Domanda e Offerta di Lavoro per le persone

Finalità	Supporto all'inserimento lavorativo (Lep F)

Attività	Servizi che mirano a supportare la persona nella ricerca di un'opportunità di lavoro tra quelle disponibili anche attraverso laboratori di ricerca attiva. Il servizio può essere svolto in sessioni di gruppo, che riuniscano le tipologie di persone in relazione alle competenze personali o professionali. F1) Accompagnamento al lavoro - Supporto, anche motivazionale, allo sviluppo delle capacità e competenze finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo professionale (Coaching); - Scouting delle opportunità occupazionali; - Supporto nella redazione del CV e delle lettere di accompagnamento; - Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro; - Supporto all'autopromozione; - Tutoraggio. F2) Attivazione del tirocinio - Scouting delle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese, corrispondenti alle caratteristiche del soggetto per un incremento di competenze; - preselezione ed invio della rosa di profili individuati all'impresa; - tutoraggio; - assolvimento degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa; - redazione Convezione, Progetto formativo individuale, Dossier individuale e attestazione delle attività svolta. F3) Incontro Domanda Offerta - Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale; - contattare i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità; - raccogliere e verificare le auto-candidature; - preselezione; - registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo unitario; - inserimento lavorativo.
Modalità accesso	Modalità di accesso in modalità completamente gratuita. Richiesta informazioni mediante sito web o richiesta informazioni on line. Ricevimento negli orari al pubblico previo appuntamento.

Finalità	Supporto e accompagnamento alle transizioni e all'inserimento lavorativo (Lep G)
Attività	Rilascio dell'AdR e verifica dei requisiti;· Definizione di un programma personalizzato per la ricerca intensiva di opportunità occupazionali· Individuazione dei profili professionali che il soggetto potrebbe ricoprire, anche in seguito ad un percorso di riqualificazione mirata;· Incontri periodici di verifica delle attività concordate;· Scouting delle opportunità occupazionali;· Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale;· Preselezione;· Assistenza al sistema della domanda nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale;· Registrazione degli esiti della selezione sul sistema informativo unitario
Modalità accesso	Modalità di accesso in modalità completamente gratuita. Richiesta informazioni mediante sito web o richiesta informazioni on line. Ricevimento negli orari al pubblico previo appuntamento.

2.4 Incontro Domanda Offerta per le imprese

Finalità	Accoglienza e guida ai servizi per l'occupabilità e

	l'apprendimento permanente (Lep P)
Attività	Erogazione di informazioni su: - servizi erogati dalla rete dei servizi per il lavoro territoriale - procedure amministrative (comunicazioni obbligatorie, collocamento mirato, ecc.) - procedure per l'avvio di attività - incentivi e agevolazioni per le assunzioni- contrattualistica e normativa in materia di lavoro; - accesso a commesse e appalti pubblici; - opportunità di credito ed accesso alle agevolazioni pubbliche nazionali e locali. Registrazione dati nel sistema informativo unitario. Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità delle persone registrate nelle banche dati.
Modalità	Modalità di accesso in modalità completamente gratuita. Richiesta informazioni mediante sito web o richiesta informazioni on line. Ricevimento negli orari al pubblico previo appuntamento.

Finalità	Incontro Domanda Offerta (Lep Q)
Attività	Servizio volto a soddisfare il fabbisogno di personale delle imprese favorendo l'incontro tra la domanda di lavoro espressa dalle imprese e l'offerta, anche in relazione al lavoro autonomo. In particolare: Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare anche attraverso la lettura delle informazioni presenti sulla banca dati; – acquisire il fabbisogno e orientare l'impresa nell'individuazione del profilo più adeguato al bisogno; – individuare le candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca e presente sui siti dedicati; - supportare la pubblicizzazione delle posizioni vacanti, anche relative al lavoro autonomo; - contattare i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità; - raccogliere e verificare le auto-candidature, anche con riferimento al lavoro autonomo; - presentare all'impresa una rosa delle candidature pre-selezionate; - raccogliere gli esiti/feedback dall'impresa; - supportare l'impresa nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze; – registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo unitario.
Modalità	Modalità di accesso in modalità completamente gratuita. Richiesta informazioni mediante sito web o richiesta informazioni on line. Ricevimento negli orari al pubblico previo appuntamento.

2.5 Tirocini

Finalità	Attivazione tirocini (Lep R)
Attività	Scouting dei profili corrispondenti alle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese · proposta di una rosa delle candidature pre-selezionate · assistenza per la definizione del Piano formativo

	· supporto all'espletamento delle procedure amministrative previste dalla normativa· contatti con il tutor individuato dall'impresa all'attivazione del tirocinio, in itinere ed alla chiusura dello stesso
Modalità	Modalità di accesso in modalità completamente gratuita. Richiesta informazioni mediante sito web o richiesta informazioni on line. Ricevimento negli orari al pubblico previo appuntamento.

Finalità	Collocamento mirato alle imprese (Lep S)
Attività	Computo/determinazione del numero di soggetti da assumere; Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo
Modalità	Modalità di accesso in modalità completamente gratuita. Richiesta informazioni mediante sito web o richiesta informazioni on line. Ricevimento negli orari al pubblico previo appuntamento.

Presso l'Ufficio Lavoro sarà possibile trovare:

- materiale informativo sul mercato del lavoro e sulla formazione: professioni e tendenze;
- occupazionali, schede sui contratti di lavoro, opportunità formative, indirizzi utili;
- offerte di lavoro promosse nel web e ricerche di personale rilevate direttamente dal Servizio al Lavoro;
- affiancamento e supporto per l'utilizzo del PC e della rete in attività di ricerca attiva del lavoro;
- orientamento alle risorse sul web per il lavoro e la formazione (link di siti internet inerenti;
- l'orientamento, la ricerca di lavoro e la formazione.

3. ANALISI e RICERCHE

Presso l'Agenzia per l'Impiego vengono svolte indagini e osservazioni dei dati e dei fabbisogni formativi del territorio (ambito di Fano e della Valle del Metauro e del Cesano).

3.1 Osservazione del Contesto di Riferimento

Esso è un documento di sintesi effettuato dall'Ufficio Lavoro in base ad un incrocio di dati riferiti alla domanda formativa, offerta formativa, offerte del mercato del lavoro nei diversi settori di interesse dell'E.N.D.O. – F.A.P. settori della meccanica, impianti, elettronica. Il documento è pubblicato sul sito web www.servizilavoro.donorionefano.edu.it mod. 04.01 "osservazione periodica del contesto di riferimento" diviso per: - Area di Osservazione. - Modalità di Osservazione.

- Rilevazione. Gli aspetti osservati fanno riferimento: - Domanda Formativa: a) Economia del territorio; b) Rapporti bilaterali con Enti ed Associazioni; c) Analisi del mercato del lavoro; d) Istituzioni e politiche locali. - Offerta Formativa: e) Sistema dell'Education; f) Integrazione dell'offerta. - Fattori Produttivi: g) Risorse Umane; h) Risorse tecnologiche; i) Risorse finanziarie. - Aspetti Normativi: l) Rilevazione degli aspetti normativi nazionali e locali. - Innovazione: m) Risorse tecniche; n) Metodi. Il documento viene pubblicato semestralmente al 30/06 e al 31/12 di ogni anno.

3.2 Analisi e Statistiche del Mercato del Lavoro

L'Ufficio raccoglie tutte le richieste:

- Offerta lavorativa da parte delle Aziende suddivisa per: a) settore; b) profilo; c) caratteristiche ed esigenze aziendali. - Domanda lavorativa da parte degli Allievi interni Qualificati, Diplomati, Specializzati suddivisa per: a) settore; b) Bilancio delle Competenze; c) Osservazioni. - Domanda Lavorativa da parte del pubblico in base a: a) settore; b) Bilancio delle Competenze. - Inoltre l'Ufficio aggiorna annualmente il database dei Qualificati, Diplomati delle Scuole Don Orione effettuando una valutazione statistica temporale del grado di "Occupabilità" degli ex-Allievi.

3.3 Analisi dei Fabbisogni Formativi

- L'Ufficio conduce un'indagine annuale attraverso le banche dati nazionali e regionali di settore e mediante uno strumento interno di indagine. Le interviste vengono rivolte a alle Associazioni di categoria, Sindacati, Centro per l'Impiego di Fano, Pesaro e Urbino. La Relazione viene pubblicata annualmente sul sito web www.servizilavoro.donorionefano.edu.it .
- L'Ufficio conduce promuove anche incontri con esperti dei settori di interesse delle Scuole Don Orione di Fano.

2.4 Piattaforma del Servizio per l'Impiego

La base dei dati implementa una piattaforma accessibile sul sito web indicato: www.servizilavoro.donorionefano.edu.it .

ALLEGATI

Mod. 13.02 Reclamo

Mod. Autorizzazione Dati - Privacy

Fano, 01/09/2026

IL DIRETTORE

Prof. Roberto Giorgi

Documento firmato da:
Giorgi Roberto
03.10.2026
08:14:16 UTC

INFORMATIVA RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
(ART. 13 REG. UE 2016/679)

INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

E.N.D.O. – F.A.P. Ente Nazionale Don Orione Formazione Aggiornamento Professionale, (di seguito anche "**E.N.D.O. – F.A.P.**" o la "**ENTE**") desidera fornire, ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel prosieguo "**GDPR**"), alcune informazioni circa le finalità, le modalità e l'ambito di comunicazione e diffusione dei dati personali conferiti dai candidati maggiorenni attraverso la registrazione all'area riservata del sito internet di SERVIZI PER IL LAVORO (di seguito "**Sito**"), siti internet di eventuali società terze e social network, o tramite e-mail ovvero in occasione di un colloquio presso una delle agenzie.

1. **FINALITÀ DEL TRATTAMENTO PER REGISTRAZIONE ALLA'AREA RISERVATA, RICERCA E SELEZIONE DI CANDIDATI, E BASI GIURIDICHE**
    1. I Suoi dati sono raccolti attraverso le seguenti modalità:
        - previa Sua registrazione all'area riservata;
        - tramite e-mail;
        - presso la nostra sede;
        - tramite siti internet di terzi o social network.
    2. I Suoi dati sono trattati per la registrazione all'area riservata da effettuarsi sia in caso di candidatura in risposta ad uno specifico annuncio pubblicato sul Sito sia in caso di candidatura volontaria tramite il Sito.
    3. La base giuridica applicabile al trattamento dei suoi dati personali per la finalità di cui al punto 1.2. è l'esecuzione di un contratto ex art. 6 paragrafo 1 lett. b) del GDPR.
    4. I Suoi dati sono trattati sia in caso di candidatura in risposta ad uno specifico annuncio sia in caso di candidatura volontaria per il perseguimento della finalità di ricerca e selezione di candidati.
    5. I Suoi dati sono altresì trattati per mandarLe comunicazioni di servizio strettamente collegate alla finalità di ricerca e selezione di candidati con modalità di contatto tradizionali o automatizzate, ivi incluse comunicazioni relative a iniziative di formazione strettamente legate ad una specifica posizione, finanziate dall'azienda nostra cliente ovvero da fondi interprofessionali.
    In qualità di APL e al fine di garantirLe un inserimento lavorativo i Suoi dati possono essere trattati per tutte le ricerche e selezioni del personale in linea con il Suo profilo, se Lei non si oppone a tale trattamento al momento del conferimento dei dati o successivamente. Qualora Lei si opponga a tale trattamento, i Suoi dati sono trattati esclusivamente nell'ambito delle specifiche selezioni per le quali Lei si è candidato.
    6. La base giuridica applicabile al trattamento dei suoi dati personali per le finalità di cui al punto 1.4, è l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta ex art. 6 paragrafo 1 lett. b) del GDPR.
    7. I Suoi dati possono essere trattati anche per accertare, esercitare o difendere un nostro diritto in sede giudiziaria.
    8. La base giuridica applicabile al trattamento dei suoi dati personali per la finalità di cui al punto 1.6. è il legittimo interesse della Società (esercizio o difesa di un diritto in sede giudiziaria) ex art. 6 paragrafo 1 lett. f) del GDPR.
    La base giuridica applicabile al trattamento delle categorie particolari di dati personali che La riguardino per le medesime finalità è l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria ex art. 9 paragrafo 2 lett. f) del GDPR.
2. **ULTERIORI FINALITA' DEL TRATTAMENTO E BASI GIURIDICHE**
    1. I Suoi dati possono essere altresì trattati, qualora Lei rilasci il Suo consenso, per la seguente ulteriore finalità:
        - invio di comunicazioni informative e promozionali relative ai servizi offerti da **E.N.D.O. – F.A.P.** (in particolare, iniziative di formazione, sviluppo di carriera, coaching), ovvero il compimento di studi e ricerche statistiche e/o di mercato relative ai servizi al lavoro, sia con modalità di contatto tradizionali (posta cartacea, chiamate tramite operatore) che con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, sms, mms, sistemi di instant messaging);
    2. La base giuridica applicabile al trattamento dei dati personali che la riguardano per le finalità di cui al punto 2.1. è il Suo consenso ex art. 6 paragrafo 1 lett. a) del GDPR.
    3. Resta inteso che il consenso al trattamento dei dati per tali finalità è puramente facoltativo; pertanto, in caso di un eventuale diniego al trattamento per la suddetta finalità, i Suoi dati saranno trattati per le sole finalità indicate al precedente punto 1.
3. **CATEGORIE DI DATI TRATTATI, FONTE DEI DATI E TRATTAMENTO DI CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI**

1. **E.N.D.O. – F.A.P**, a titolo esemplificativo e non esaustivo, raccoglierà le seguenti categorie di dati personali comuni: nome, cognome, password, data di nascita, residenza, indirizzo di posta elettronica e contatti telefonici, titolo di studio, esperienze lavorative ed eventuali ulteriori dati da Lei inseriti nel *curriculum vitae* e/o forniti in sede di colloquio presso una delle filiali.
2. **E.N.D.O. – F.A.P** raccoglierà i suddetti dati presso di Lei e/o presso siti internet gestiti da terzi o social network tramite i quali **E.N.D.O. – F.A.P** pubblica gli annunci (per conto delle società clienti o per conto proprio) oppure tramite i quali può consultare i profili di candidati.
3. Qualora Lei risponda ad un annuncio o si candidi volontariamente, Le sarà data la possibilità di dichiarare la sua eventuale appartenenza ad una categoria protetta nei moduli di raccolta dati sul Sito ovvero in sede di colloquio telefonico oppure presso una delle filiali. Tale informazione è idonea a rivelare lo stato di salute e rientra nelle categorie particolari di dati di cui all'articolo 9, paragrafo 1 del GDPR e sarà trattata in conformità alle vigenti normative in materia (ivi incluso il d.lgs. n. 276/2003).
4. La base giuridica applicabile al trattamento delle categorie particolari di dati personali che La riguardino per la finalità descritte al punto 1.2 è il Suo **consenso esplicito** ex art. 9 paragrafo 2 lett. a) del GDPR. Nel caso in cui non dovesse rilasciare il suo consenso non sarà possibile trattare il dato relativo alla sua appartenenza ad una categoria protetta.
5. La preghiamo invece di non indicare nel Suo *curriculum vitae* categorie particolari di dati (dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona).

4. **PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**
   1. Nel caso di trattamento dei dati per le finalità di registrazione all'area riservata e di ricerca e selezione di cui al paragrafo 1, i dati sono inseriti nel database aziendale e conservati per 30 mesi dal loro inserimento, ovvero dalla sua ultima interazione con il Sito (accesso, aggiornamento dei dati, oppure caricamento del suo *curriculum vitae*) salva sua manifestazione di volontà ad una ulteriore periodo di conservazione dei Suoi dati che Le verrà richiesto di esprimere prima dello scadere del suddetto termine.
   2. Nel caso di trattamento dei dati per le finalità legate all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria di cui al paragrafo 1, i dati sono inseriti in un archivio storico e conservati per tutta la durata del contenzioso, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.
   3. Nel caso di trattamento dei dati per le ulteriori finalità di cui al punto 2.1, i dati sono inseriti nel database aziendale conservati per la durata indicata al punto 4.1 o fino quando Lei non revochi il Suo consenso.
   4. Decorso i termini di conservazione sopra indicati, i dati sono distrutti o resi anonimi.
5. **NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO**
   1. Il conferimento dei dati evidenziati con un asterisco nel modulo di registrazione all'area riservata è necessario per consentire a **E.N.D.O. – F.A.P** di perfezionare la sua registrazione di cui al precedente punto 1; pertanto, l'eventuale rifiuto di fornire i dati richiesti impedirà a **E.N.D.O. – F.A.P**
   2. di perfezionare la sua registrazione.
   3. Il conferimento dei dati evidenziati con un asterisco nel modulo di raccolta dati sul sito o richiesti presso le agenzie è necessario per consentire a **E.N.D.O. – F.A.P** il perseguimento delle finalità di ricerca e selezione di cui al precedente punto 1; pertanto, l'eventuale rifiuto di fornire i dati richiesti impedirà lo svolgimento da parte dei **E.N.D.O. – F.A.P** dell'attività di ricerca e selezione e non consentirà che la Sua candidatura sia presa in considerazione.
   4. Il conferimento dei dati per le finalità di cui al precedente punto 2 è facoltativo. L'eventuale rifiuto di fornire i dati o il mancato rilascio del consenso non avrà nessuna conseguenza sulla sua registrazione e non impedirà a **E.N.D.O. – F.A.P** di svolgere le attività di ricerca e selezione.
6. **MODALITÀ DEL TRATTAMENTO**

   Il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e minimizzazione dei dati (*privacy by design*); potrà essere effettuato sia manualmente che attraverso modalità automatizzate atte a memorizzarli, elaborarli e trasmetterli ed avverrà mediante misure tecniche e organizzative adeguate, per quanto di ragione e allo stato della tecnica, a garantire, fra l'altro, la sicurezza, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi, evitando il rischio di perdita, distruzione, accesso o divulgazione non autorizzati o, comunque, uso illecito, nonché mediante misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati.
7. **DESTINATARI DEI DATI**
   1. I Suoi dati possono essere trattati esclusivamente dai dipendenti delle funzioni aziendali autorizzate al trattamento in quanto deputate al perseguimento delle finalità sopraindicate. Tali dipendenti hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.
   2. I Suoi dati personali possono essere comunicati da **E.N.D.O. – F.A.P**, per il perseguimento delle finalità di cui al precedente punto 1, ai seguenti soggetti:
      - Società o enti clienti;
      - Ministero del lavoro;
      - Enti Pubblici nell'ambito di realizzazione di percorsi o misure di politiche attive del lavoro;

- Altri operatori del mercato nel caso di partnership;
- Consulenti legali;
- Enti di formazione

3. I Suoi dati personali possono essere altresì trattati da soggetti esterni, espressamente nominati responsabili del trattamento, che forniscono a **E.N.D.O. – F.A.P**
   - Servizi di gestione e manutenzione del Sito;
   - Servizi di gestione e manutenzione del database dei candidati
   - Servizi di archiviazione;
   - Servizi di postalizzazione delle comunicazioni;
   - Servizi di ricerche di mercato.
4. L'elenco aggiornato contenente i destinatari è disponibile presso la nostra sede sociale oppure inviando una comunicazione e-mail a direzione@donorionefano.it.
5. I dati personali conferiti dai candidati non saranno oggetto di diffusione.

8. **DIRITTI DELL'INTERESSATO**
   1. Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15 al 22 del GDPR, laddove applicabili.
   2. In particolare, gli interessati possono chiedere ai titolari l'accesso ai dati, la loro cancellazione, la rettifica dei dati inesatti, l'integrazione dei dati incompleti, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR [1].
   3. Gli interessati hanno il diritto di opporsi, in qualsiasi momento, in tutto od in parte, al trattamento dei dati necessario per il perseguimento legittimo dell'interesse dei titolari.
   4. Gli interessati, inoltre, nel caso in cui siano presenti le condizioni per l'esercizio del diritto alla portabilità di cui all'art. 20 del GDPR [2], hanno il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati forniti ai titolari, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.
   5. Gli interessati hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente (in particolare nello Stato membro in cui risiedono abitualmente o lavorano o dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione).
   6. Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a mezzo posta, all'indirizzo sotto indicato, oppure tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: direzione@donorionefano.it.. Resta inteso che, laddove la richiesta sia presentata mediante mezzi elettronici, le informazioni saranno fornite in un formato elettronico di uso comune.
9. **REVOCA DEL CONSENSO**
   1. Gli interessati hanno il diritto di revocare i consensi prestati in qualsiasi momento mediante il proprio account sull'area riservata ovvero inviando una comunicazione e-mail a direzione@donorionefano.it.
   2. La revoca del consenso non pregiudica la liceità dei trattamenti basati sul consenso che hai prestato prima della revoca.
10. **DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO**
    Titolare del trattamento dei dati personali è Ditta **E.N.D.O. – F.A.P. Ente Nazionale Don Orione Formazione Aggiornamento Professionale**, via IV Novembre n. 47 Fano – P.I. 012778701414;
11. **DATI DI CONTATTO DEL DATA PROTECTION OFFICER (c.d. DPO)**
    Il responsabile protezione dati (c.d. DPO) è: il Sig. **CAROLLO FEDERICO** Via Sebenico n. 25 Padova

IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

[1] E cioè se:

- l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
- il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

[2] E cioè se il trattamento sia basato sul consenso ai sensi dell'art. 6.1 lett. a) o art. 9.2, lett. a) o sul contratto ai sensi dell'art. 6.1, lett. b) del GDPR e sia effettuato con strumenti automatizzati.

Il/la sottoscritto/a dichiara di aver ricevuto l'informativa che precede.

Fano, _____

Firma del dichiarante (per esteso e leggibile)

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI REGOLAMENTO (UE) 2016/679

Il sottoscritto _____ nato a _____

Il _____ C.F._____ residente a _____

in via _____ tel. _____ email _____

Essendo stato informato:

- ☐ dell'identità del titolare del trattamento dei dati
- ☐ dell'identità del Responsabile della protezione dei dati
- ☐ della misura, modalità con le quali il trattamento avviene
- ☐ delle finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali
- ☐ del diritto alla revoca del consenso

Così come indicato dalle lettere a, b, c, d, e, f, g dell'informativa sottoscritta ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/67

ACCONSENTE

ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, con la sottoscrizione del presente modulo, al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti di cui all'informativa allegata.

Letto, confermato e sottoscritto

Fano, _____

Firma del dichiarante (per esteso e leggibile)

ENDO-FAP FANO	MOD. 13.02 SEGNALAZIONE ESTERNA DI NON CONFORMITA'	Mod. 13.02
		Rev. 0
	SISTEMA QUALITA' ISO 9001	Data 24/01/01

RECLAMO DI …….IN DATA……..

OGGETTO RECLAMO……..

Descrizione:

Firma estensore Reclamo