

# **CARTA DEI SERVIZI**

# PRESENTAZIONE

## del Presidente dott. Giovanpaolo Gaudino

Mestieri Campania s.c.s. è un consorzio di cooperative sociali società cooperativa costituita nel 2015 che opera, senza scopo di lucro, nella Regione Campania realizzando interventi di politica attiva per il lavoro in favore di Cittadini, Imprese ed Enti con Autorizzazione Ministeriale n. 0000137 del 13/11/2018 all'esercizio a tempo indeterminato dell'attività di ricerca e selezione del personale di cui all'articolo 2, comma 1, lettera c) del decreto legislativo n. 276 del 10 settembre 2003 e all'esercizio a tempo indeterminato dell'attività di supporto alla ricollocazione professionale di cui all'articolo 2, comma 1, lettera d) del decreto legislativo n. 276 del 10 settembre 2003 e iscritto alla sezione IV e V dell'Albo Informatico delle Agenzie del Lavoro, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera d) e e) del decreto legislativo 10 settembre 2003 n. 276 e articoli 2 e 4 del decreto ministeriale 23 dicembre 2003.

È Accredita presso la Regione Campania per la gestione dei servizi per il lavoro con codice ente 02961/09/16 per i servizi di istruzione e formazione professionale n. 2691-2-2-s.

Dal 2018, inoltre, è anche Ente di Formazione Accreditato in Regione Campania con codice ente 2961-2-1-s. In particolare Mestieri Campania, oltre ai servizi di ricerca, selezione e ricollocazione del personale, svolge attività finalizzate a favorire l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro dei soggetti svantaggiati attuando le funzioni proprie della "Agenzia Sociale" dedicandosi in modo prioritario ed approfondito allo svolgimento di attività di orientamento, di formazione, di accompagnamento al lavoro, di intermediazione tra domanda ed offerta di lavoro, di ricerca e selezione del personale e supporto della ricollocazione professionale in stretta collaborazione con Enti pubblici ed Imprese.

Grazie a questa sinergia, in molte realtà territoriali si è sviluppata un'efficace compartecipazione alla realizzazione di interventi per lo sviluppo delle Politiche attive del lavoro tra Comuni, Ambiti Sociali Territoriali, Enti privati, imprese profit e no-profit.

In questo contesto, Mestieri Campania consapevole della propria responsabilità sociale, al fine di rendere sempre più trasparenti le proprie attività, ha adottato la Carta dei Servizi per comunicare con chiarezza le prestazioni offerte alle persone, alle imprese ed agli enti pubblici, oltre che per assicurare ai propri clienti e ai propri partners la massima garanzia di professionalità, efficienza e competenza in una logica di collaborazione con i diversi attori, pubblici e privati, del mercato del lavoro locale.

La CARTA DEI SERVIZI è stata redatta in base alle indicazioni contenute nella Dgr n. 2238 del 20.12.2011- Allegato A che, al Capo IV art. 12 "Prestazioni essenziali", prevede che gli operatori accreditati per l'erogazione dei servizi per il lavoro descrivano finalità, modi e criteri attraverso cui i servizi vengono attuati, nonché diritti e doveri dell'utente e le relative procedure di reclamo e controllo.

# MESTIERI CAMPANIA

Responsabilità al lavoro.  
Questo è il nostro motto



## Chi siamo

Mestieri Campania è un'Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con codice 02691/09/16 e accreditata dalla Regione Campania per l'erogazione di Servizi per il Lavoro (ricerca, selezione e ricollocazione del personale) oltre che come Ente di Formazione con codice accreditamento n. 02691.2.2.s

Mestieri Campania, per gestire attività nel campo della formazione e dei servizi per l'impiego, ha scelto di adottare la formula dell'impresa sociale.

Mestieri Campania fa parte del Gruppo cooperativo CGM, il più grande gruppo di imprese sociali sul territorio nazionale. Questo network è garanzia di assunzione di responsabilità nei confronti delle comunità territoriali finalizzata alla promozione del benessere dei cittadini e delle aziende.

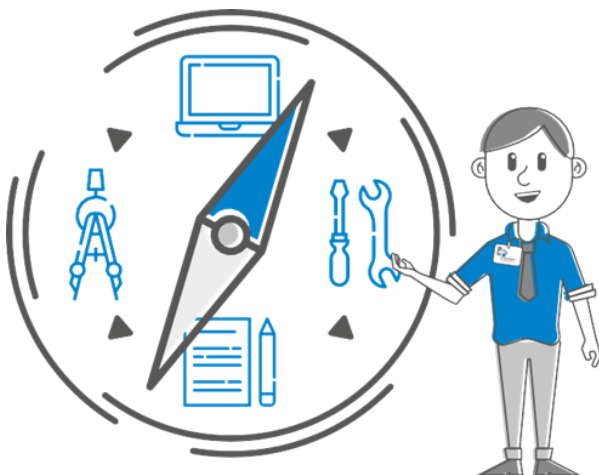
Mestieri Campania promuove la costruzione di alleanze stabili con partner del settore pubblico e privato per offrire servizi di qualità a costi sostenibili e creare coesione sociale avvicinando domanda e offerta di lavoro e di servizi di riqualificazione/aggiornamento del personale.



## Mission

La mission di Mestieri Campania si articola su 4 pilastri fondamentali:

- 1) Erogare servizi di politiche attive del lavoro: un insieme di attività, mirate alla valorizzazione delle competenze possedute e all'empowerment delle persone, finalizzata alla loro collocazione/ri-collocazione nel mercato del lavoro.
- 2) Supportare le Imprese e le Pubbliche Amministrazioni attraverso attività di consulenza mirate e personalizzate che coniugano le esigenze delle aziende pubbliche e private e quelle delle persone.
- 3) Accompagnare le persone nel loro percorso di crescita professionale attraverso l'erogazione di percorsi di formazione qualificanti e spendibili sul mercato del lavoro oltre che favorire percorsi di aggiornamento e/o riqualificazione per i dipendenti delle aziende clienti
- 4) Promuovere il "benessere" delle persone e delle imprese attraverso azioni che mirano al miglioramento della qualità di vita dei lavoratori e delle lavoratrici e della "salute" delle imprese attraverso la progettazione e realizzazione di misure di welfare aziendale.



## A chi ci rivolgiamo

Mestieri Campania eroga servizi a 3 tipologie di soggetti: Cittadini, Imprese e Pubblica Amministrazione.

Per i cittadini offriamo attività di orientamento professionale, bilancio delle competenze e redazione di progetti personalizzati di inserimento/re-inserimento lavorativo, coaching e supporto alla ricerca attiva del lavoro, attivazione di stage e tirocini formativi.

Eroghiamo percorsi formativi qualificanti in modalità finanziata ed autofinanziata per tutti coloro che necessitano di ridisegnare un percorso lavorativo e di crescita personale.

Forniamo servizi per la creazione d'impresa attraverso percorsi strutturati di valutazione e elaborazione delle idee imprenditoriali (business planning) e accompagnamento nelle fasi di implementazione.

Mestieri Campania è, inoltre, soggetto preposto e autorizzato alla attivazione e gestione di strumenti di placement quali: Garanzia Giovani, Programma GOL, Garanzia Occupabilità dei lavoratori, Percorsi, PUOI Percorsi di inserimento di Giovani e Donne sia italiani che stranieri.

Per le imprese sviluppiamo attività di ricerca e selezione del personale, supportando l'avvio di stage, tirocini formativi extracurricolari e percorsi di apprendistato. Indirizziamo le aziende verso l'assolvimento degli obblighi previsti dalla legge 68/99 sul collocamento mirato delle persone con disabilità.

Supportiamo, inoltre, le imprese nell'analisi dei fabbisogni formativi, nella progettazione ed erogazione di percorsi di formazione continua (fondi interprofessionali) e nella certificazione delle competenze

acquisite dai lavoratori e dalle lavoratrici

Con le pubbliche amministrazioni realizziamo servizi per l'inserimento lavorativo attraverso l'attivazione di

Sportelli territoriali per l'occupabilità rivolti soprattutto a quelle fasce della popolazione che hanno maggiori difficoltà di collocamento professionale: (giovani NEET, donne, cassintegrati, richiedenti asilo, persone con disabilità, persone fragili e vulnerabili in stato di povertà, vittime di violenza e tratta, vittime di sfruttamento e caporalato).

Progettiamo e realizziamo spazi di co-working e incubatori di impresa.

Affianchiamo le PPAA nell'attuazione dei servizi per il lavoro e della formazione previsti nell'ambito dei dispositivi per l'inclusione attiva delle famiglie a rischio di povertà.

Forniamo i nostri servizi di consulenza e di accompagnamento nell'ottica della coesione sociale e dello sviluppo integrato dei territori.

## I Soci

### La Rada Consorzio di Cooperative Sociali

[www.consorziolarada.it](http://www.consorziolarada.it)

[info@consorziolarada.it](mailto:info@consorziolarada.it)

### Co.Re. (Cooperazione e Reciprocità) Consorzio di Cooperative Sociali

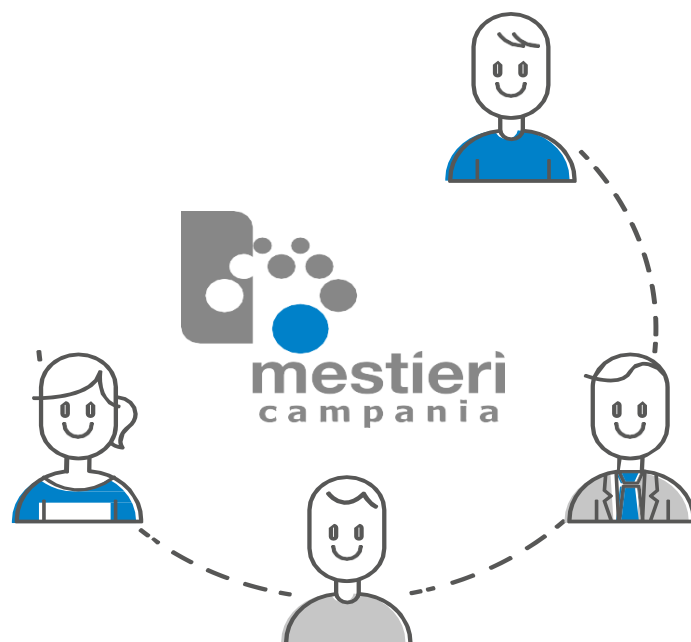
[www.consorziocore.org](http://www.consorziocore.org)

[info@consorziocore.org](mailto:info@consorziocore.org)

### Proodos Cooperativa Sociale

[www.proodos.it](http://www.proodos.it)

[segreteria@consorzioproodos.it](mailto:segreteria@consorzioproodos.it)



## Organigramma

Abbiamo 5 sedi agenzie nelle città di Avellino, Benevento, Napoli, Portici (NA) e Salerno dove lavorano complessivamente 22 collaboratori.

Le risorse umane sono l'elemento centrale e più importante nella struttura organizzativa di Mestieri Campania.

L'efficacia dell'azione delle agenzie territoriali di Mestieri Campania si fonda sulla grande professionalità dei suoi operatori che da anni lavorano con le imprese e le persone in cerca di opportunità di inserimento nel mercato del lavoro.

Tutti i nostri collaboratori - orientatori, agenti di sviluppo, welfare manager, tutor occupazionali, coach - hanno esperienze professionali maturate nel campo delle politiche del lavoro con competenze ed esperienze integrate funzionali a fornire servizi personalizzati e di qualità.

## Certificazioni

Autorizzazione ministeriale definitiva all'esercizio delle attività di supporto alla ricollocazione professionale di cui all'articolo 2, comma 1, lettera d) del decreto legislativo n. 276 del 10 settembre 2003 nonché,

contestualmente, all'iscrizione alla sezione V dell'Albo Informatico delle Agenzie del Lavoro, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera e) del decreto legislativo 10 settembre 2003 n. 276 e articoli 2 e 4 del decreto ministeriale 23 dicembre 2003 - Registro Ufficiale Ministero del Lavoro N. 0008137 del 13/11/2018

Autorizzazione ministeriale definitiva all'esercizio dell'attività di ricerca e selezione del personale di cui all'articolo 2, comma 1, lettera c) del decreto legislativo n. 276 del 10 settembre 2003 nonché, contestualmente, all'iscrizione alla sezione IV dell'Albo Informatico delle Agenzie del Lavoro, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera d) del decreto legislativo 10 settembre 2003 n. 276 e articoli 2 e 4 del decreto ministeriale 23 dicembre 2003 - Registro Ufficiale Ministero del Lavoro N. 0008137 del 13/11/2018

Accreditamento regionale all'albo degli operatori che erogano servizi per il lavoro. N.2691/09/16.

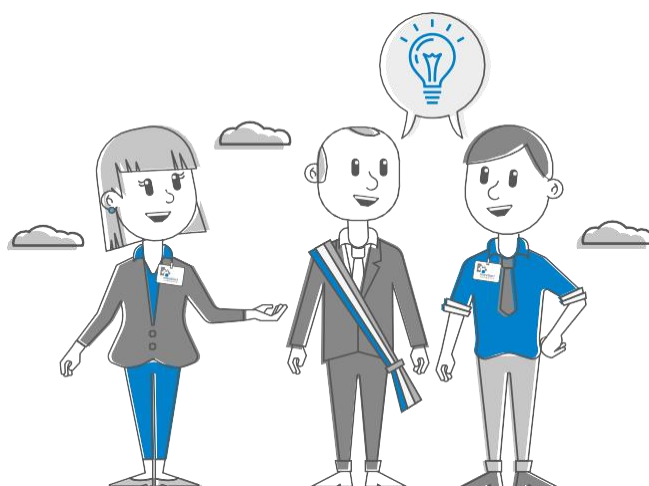
Accreditamento regionale all'albo degli operatori che erogano servizi per la formazione. N. 2691-2-2-s

Iscrizione all'Albo delle cooperative sociali Regione Campania N.441 del 16.10.2017

Certificazione di qualità ISO 9001:2008 rilasciato da RINA Services s.p.a.

Certificazione 45001: 2018 rilasciano da BSCIC Certificate

Certificazione 27001:2022 rilasciano da BSCIC Certificate



## SERVIZI APL



### ORIENTAMENTO AL LAVORO

Un percorso individuale e/o di gruppo effettuato con un operatore specializzato e finalizzato ad offrire un supporto nella ricerca del lavoro e nell'orientamento alle scelte di carriera. Verranno valutate strategie utili a valorizzare le proprie esperienze e competenze, a rafforzare la propria rete professionale e ad accedere a nuove opportunità di lavoro e formazione.

Le fasi:

- Accoglienza dove si analizzano domande e necessità
- Elaborazione congiunta del percorso di orientamento
- Orientamento di primo livello per costruire insieme la storia professionale e redigere il CV
- Orientamento specialistico dal quale emergerà un progetto professionale dedicato



### RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE

Perché il lavoro sia efficace e gratificante sia per il lavoratore che per il datore di lavoro è fondamentale avere "le persone giuste al posto giusto". Il servizio di ricerca e selezione del personale svolge il ruolo di intermediazione tra azienda e lavoratore per incrociare domanda e offerta di lavoro selezionando le risorse umane più adeguate alle esigenze dell'azienda.

Il servizio prevede:

- Accoglienza
- Profilazione e inserimento nel database Mestieri Campania
- Assesment delle competenze possedute
- Verifica della condizione occupazionale
- Matching domanda-offerta di lavoro
- Presentazione all'azienda



### TIROCINI

Il tirocinio extracurricolare consiste in un periodo di formazione e di orientamento al lavoro in un contesto produttivo pubblico o privato.

La durata è variabile, solitamente dai 6 mesi ai 12 mesi; per le categorie disabili può durare fino a 24 mesi. Durante l'esperienza, il tirocinante ha la possibilità di acquisire competenze tecnico/professionali per arricchire il proprio curriculum e farsi conoscere dall'azienda ospitante per un conseguente possibile inserimento lavorativo

Le fasi

- Valutazione delle aspettative con un percorso di orientamento
- Scouting aziendale e matching
- Attivazione del tirocinio e percorso di tutoraggio
- Valutazione dell'esperienza alla fine del percorso.



## APPRENDISTATO

L'apprendistato è un contratto di lavoro finalizzato a favorire il primo inserimento lavorativo dei giovani. Si caratterizza perché il datore di lavoro è tenuto a garantire, parallelamente all'attività lavorativa, la formazione dell'apprendista.

Le tipologie:

"Per la qualifica professionale" dei giovani dai 15 ai 25 anni.

"Professionalizzante" per giovani dai 18 ai 29 anni. "Di alta formazione e ricerca" per giovani dai 18 ai 29 anni.

Le fasi:

- Accoglienza
- Orientamento per l'analisi delle competenze Scouting aziendale e matching
- Predisposizione del piano formativo Tutoraggio formativo
- Valutazione dell'esperienza alla fine del percorso.



## COACHING

Il coaching è un metodo di affiancamento svolto in partnership tra una "guida" (coach) e il cliente (coachee), che viene stimolato, attraverso diverse azioni, a massimizzare il proprio potenziale personale e professionale, al fine di raggiungere uno specifico obiettivo. Strumento efficace sia per iniziare un nuovo percorso, sia per migliorare la posizione lavorativa.

Insieme al coach è possibile avviare un percorso di crescita professionale e personale attraverso cui:

- Facilitare la scoperta, la chiarezza e l'allineamento degli obiettivi professionali che intendi raggiungere
- Far emergere soluzioni e strategie da seguire in piena autonomia decisionale



## CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

Quando si parla di competenze, spesso, è necessaria una certificazione esterna rilasciata da un ente accreditato che verifichi e garantisca il possesso effettivo delle competenze indicate. Si tratta di un percorso di riconoscimento e validazione delle competenze.

Il servizio prevede:

- Colloquio conoscitivo iniziale per individuare le competenze
- Elaborazione del piano di raccolta della documentazione di supporto per le esperienze formative e di lavoro
- Organizzazione del Dossier
- Esame da parte di esperti di settore delle evidenze prodotte
- Analisi delle evidenze in riferimento agli standard
- Elaborazione del portfolio di competenze e certificazione
- Orientamento relativo a eventuali percorsi formativi



## CONSULENZA PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI FRAGILI

È un servizio di consulenza per co-progettare interventi di accompagnamento all'inserimento lavorativo di persone a rischio di esclusione sociale: giovani NEET, persone a rischio di povertà (SIA/REI/Rdc/ADI), lavoratori in cassa integrazione o in mobilità, persone con dipendenze o con fragilità mentali, detenuti, donne vittime di violenza o tratta, migranti richiedenti asilo.

Questo servizio è rivolto ai Comuni, alle loro forme associate per la gestione dei servizi sociali e agli Enti del terzo settore gestori di tali servizi.

La consulenza di Mestieri Campania prevede quindi la co-programmazione/co-progettazione di interventi mirati a:

- Individuazione dei target/soggetti beneficiari
- Individuazione delle misure da attivare
- Valutazione delle competenze e delle caratteristiche delle persone prese in carico
- Progettazione degli interventi per ciascun target/persona
- Attivazione delle misure di inclusione
- Supporto amministrativo e affiancamento agli Enti del Terzo Settore
- Tutoraggio dei percorsi
- Rilevazione della Customer Satisfaction e reportistica



## COLLOCAMENTO MIRATO (L. 68/99)

Tutti i datori di lavoro con più di 15 dipendenti hanno l'obbligo - stabilito dalla legge 68/99 - di inserire al lavoro persone con disabilità.

Mestieri vanta un'importante esperienza in ambito sociale grazie alla quale è in grado di supportare le aziende trasformando questo vincolo in una vera e propria opportunità.

L'esperienza che Mestieri Campania vanta nel job placement di persone con disabilità o appartenenti a categorie protette sarà importante per collocare "la persona giusta al posto giusto".

I servizi che offriamo alle aziende:

- Prima consulenza telefonica
- Ricognizione della pianta organica
- Verifica dell'assolvimento dell'obbligo
- Analisi del fabbisogno di competenze/profili professionali
- Ricerca e selezione delle persone iscritte alle liste del Collocamento Mirato
- Matching domanda-offerta (azienda-risorse umane da noi pre-selezionate)
- Consulenza sulle modalità di assunzione e sugli incentivi previsti
- Rilevazione della customer satisfaction durante e alla fine del percorso



## OUTPLACEMENT

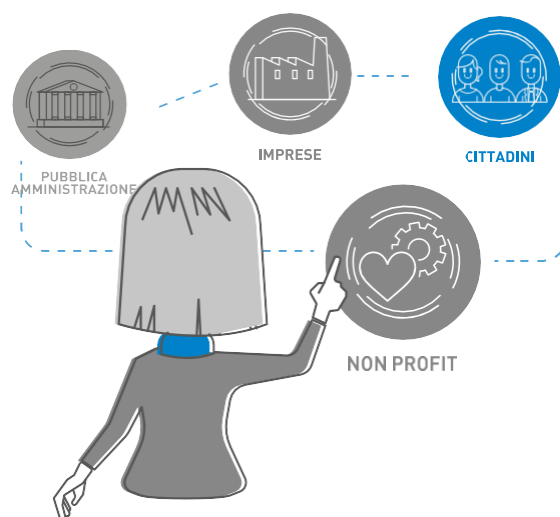
È un servizio di consulenza professionale che si occupa di accompagnare i lavoratori in uscita da un'azienda, a seguito di processi di riorganizzazione, nella ricerca di nuove opportunità professionali favorendone la ricollocazione nel mercato del lavoro. Mestieri Campania affianca le aziende nella gestione del difficile processo d'uscita o di transizione di carriera dei propri dipendenti al fine di evitare situazioni di conflitto.

I servizi che offriamo alle aziende:

- Adesione del lavoratore: colloquio individuale per condividere la situazione aziendale e il progetto di outplacement
- Assesment: redazione del bilancio delle competenze e definizione del progetto professionale
- Career counseling: supporto nell'individuazione della strategia e della messa a punto degli strumenti utili al ricollocazione della persona
- Ricerca attiva del lavoro: il lavoratore verifica in prima persona nuove opportunità professionali utilizzando gli strumenti e i canali forniti dal consulente
- Reinserimento in ambito lavorativo: il lavoratore riceve supporto nella fase di valutazione, scelta e negoziazione delle proposte lavorative
- Counseling: supporto di tipo psicologico/emotivo trasversale a tutte le fasi del progetto di outplacement

## AREA FORMAZIONE

Mestieri Campania organizza corsi di formazione per privati ed aziende al fine di far acquisire ai partecipanti nuove ed approfondite competenze professionali e riqualificarsi nel mondo del lavoro. Un'offerta formativa ampia e suddivisa per target ed esigenze quella proposta da Mestieri Campania, con personale professionale altamente qualificato che affiancherà i partecipanti durante le varie fasi del percorso alternato tra lezioni in aula e stage formativi presso aziende convenzionate.





## QUALIFICHE PROFESSIONALI

MESTIERI CAMPANIA S.C.S. Agenzia di Formazione Accreditata dalla Regione Campania n. 2691-2-2-s eroga percorsi finalizzati all'ottenimento delle relative Qualificazioni Professionali di cui al Repertorio Regionale dei Titoli e delle Qualificazioni (RRTQ).

I corsi possono essere finanziati da Fondi Pubblici o Privati destinati alla Formazione.

Corsi proposti:

- Mediatore culturale
- Animatore sociale
- WEB DESIGNER
- Marinaio di porto addetto ai servizi logistici
- Manutentore del Verde



## KEY COMPETENCES

Mestieri Campania eroga Corsi per l'acquisizione e il potenziamento delle Key Competences (competenze chiave) individuate dal Parlamento Europeo quali competenze "di cui tutti hanno bisogno per la realizzazione e lo sviluppo personale, la cittadinanza attiva, l'inclusione sociale e l'occupazione". Al termine dei percorsi formativi i discenti avranno acquisito e sapranno avvalersi delle competenze trasversali che sono utili in qualsiasi contesto professionale.

I corsi possono essere finanziati da Fondi Pubblici o Privati destinati alla Formazione.

Corsi proposti:

- COMPETENZA PERSONALE, SOCIALE E CAPACITÀ DI IMPARARE A IMPARARE
- COMPETENZA DIGITALE
- CORSO SU SENSO DI INIZIATIVA E DI IMPRENDITORIALITÀ



## CERTIFICAZIONI EIPASS

L'Agenzia di Formazione MESTIERI CAMPANIA in qualità di Ente di Formazione accreditato Certipass eroga corsi di formazione EIPASS.

Il programma di certificazione informatica EIPASS attesta il possesso delle competenze ITC. Tutte le certificazioni sono strutturate su standard condivisi a livello internazionale: questo è un aspetto determinante per il riconoscimento delle certificazioni informatiche nei diversi Paesi.

Al termine di ciascun corso, ai partecipanti sarà rilasciata la certificazione EIPASS valida a livello internazionale. Tale certificazione, potrà inoltre essere utilizzata per acquisire punteggio in concorsi pubblici e graduatorie.

Corsi proposti:

- EIPASS WEB
- EIPASS TEACHER
- EIPASS TABLET
- EIPASS BASIC
- EIPASS 7 MODULI USER



#### FONDI INTERPROFESSIONALI

I Fondi Paritetici Interprofessionali sono organismi associativi promossi dalle Associazioni Datoriali e Sindacali rappresentative dei settori produttivi e dei contratti collettivi. Promuovono la formazione continua in modo gratuito per le aziende attraverso risorse (dedicate per legge alla formazione) costituite dallo 0,30% delle somme che il datore di lavoro già versa come contributo integrativo all'Assicurazione Sociale per l'impiego (ASPI).

Mestieri Campania è accreditato con: FON.COOP Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nelle imprese cooperative; FONDO CONOSCENZA Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua promosso da Fenapi e CIU; FONDO LAVORO.

Supportiamo l'impresa nelle fasi di: monitoraggio delle risorse del fondo, nella progettazione degli interventi, nella loro organizzazione e realizzazione, nella rendicontazione finale.

Corsi proposti:

- FORMAZIONE DELL'ALIMENTARISTA
- CORSO SICUREZZA FORMAZIONE GENERALE PER I LAVORATORI (ARTT. 36 E 37 DEL D. LGS. 81/2008)
- CORSO SULLA TUTELA DELLA PRIVACY
- CORSO DI EUROPROGETTAZIONE



#### PROGRAMMA G.O.L.

PROGRAMMA G.O.L. : GARANZIA DI OCCUPABILITA' DEI LAVORATORI.

Mestieri Campania è tra i soggetti accreditati dal Programma GOL, la nuova misura di Politica Attiva del Lavoro messa in campo dalla Regione Campania grazie ai finanziamenti del PNRR.

Un'importante occasione per coloro che desiderano entrare nel Mondo del lavoro e che possono trovare una serie di servizi offerti dalle Agenzia per il Lavoro ed Enti di Formazione volti alla riqualificazione/qualificazione delle competenze ed all'inserimento lavorativo.

Catalogo Formativo Dinamico su [www.gol.mestiericampania.com](http://www.gol.mestiericampania.com)

## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Mestieri Campania s.c.s. è un documento che definisce:

- I principi fondamentali ai quali l'agenzia ispira la propria attività
- Gli obiettivi ai quali dovranno tendere i servizi proposti
- I fattori di qualità che rendono il servizio soddisfacente
- Gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi
- I mezzi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni o per effettuare proposte

## La politica della Qualità: Procedure di controllo e reclamo

A fronte della propria mission l'agenzia fonda la gestione delle sue attività sullo sviluppo di una politica delle Qualità efficace ed efficiente e sul suo mantenimento vivo e diffuso a tutti i livelli aziendali. In quest'ottica le strategie messe in atto per conseguire gli obiettivi prefissati sono rappresentate da una gestione aziendale basata sul miglioramento continuo inteso come miglior impiego delle risorse, erogazione del servizio, gestione e misurazione del processo, attraverso la somministrazione di questionari di rilevazione del gradimento e la predisposizione di moduli per la raccolta delle proposte di miglioramento e rilevazione delle difficoltà di utilizzo dei servizi erogati.

Inoltre sta seguendo le best practice sulla sicurezza delle informazioni e protegge le proprie informazioni, garantendo la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle stesse, minimizzando i rischi per la sicurezza e migliorando la fiducia dei clienti e dei partner.

Infine, Mestieri Campania è attenta agli standard di salute dell'ambiente e dei suoi lavoratori tant'è che sono diventati una priorità sia per distinguersi per la qualità dell'ambiente di lavoro sia per dimostrare concretamente il senso di responsabilità sociale dell'organizzazione che, conseguentemente, migliora la propria efficienza operativa e di competitività sul mercato.

A tal fine MESTIERI CAMPANIA ha recepito la certificazione ISO 9001:2015; la ISO 45001:2018; la ISO 27001:2022

## Gestione dei reclami e delle segnalazioni

1. Raccolta del reclamo:

All'interno della sede operativa, è disponibile un modulo per reclami/suggerimenti. Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente a Mestieri Campania scs via e-mail, fax o posta ai recapiti della filiale di competenza.

2. Analisi del reclamo:

Una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione, Mestieri Campania lo esamina tramite una procedura interna che coinvolge il personale della sede operativa adeguato per la natura del problema.

3. Formulazione e comunicazione della risposta:

Al termine della verifica interna, sarà compito del responsabile della sede operativa comunicare all'inviante l'esito dell'indagine, in un periodo compreso tra i 7 e i 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo/segnalazione.

4. Statistica dei reclami e delle segnalazioni:

I reclami e le segnalazioni pervenuti costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

## Riferimenti Legislativi:

- Accordo di Partenariato relativo al ciclo di programmazione dei Fondi UE 2014- 2020, adottato dalla Commissione europea con Decisione del 29 ottobre 2014, come modificato l'8 febbraio 2018;

- Programma Operativo Nazionale (PON) "Inclusione", approvato con Decisione della Commissione C (2014) 10130 del 17 dicembre 2014, riprogrammato con successiva

Decisione C (2017) n. 8881 del 7 15 dicembre 2017, con Decisione C (2018) n. 8586 del 6 dicembre 2018 e da ultimo con Decisione C (2019) n. 5237 dell'11 luglio 2019 a

titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale;

- SI.GE.CO. - Sistema di Gestione e Controllo - del PON Inclusione nella Versione

5.0 del 24 aprile 2019 e s.m.i.; - Manuale delle procedure dell'Autorità di Gestione e dell'Organismo Intermedio nella Versione 4.0 del 19 aprile 2019 e s.m.i.;

- Manuale per i Beneficiari PON Inclusione 2014/2020 - Versione 10 novembre 2017 e s.m.i.;

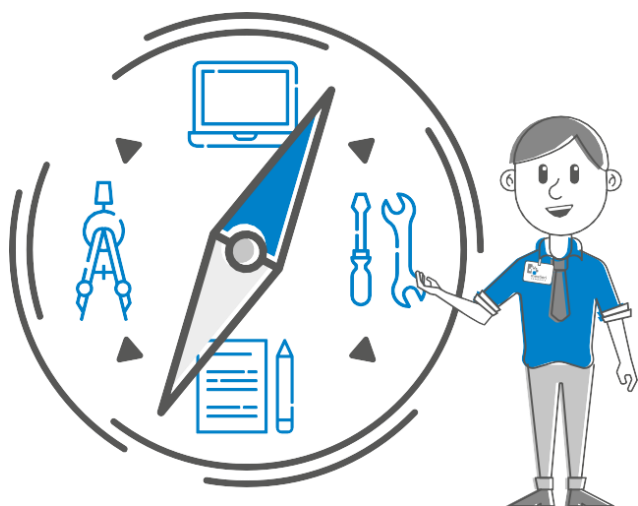
- Avviso n. 3/2016 del 3 agosto 2016 relativo alla presentazione di progetti da finanziare a valere

sul Fondo Sociale Europeo, programmazione 2014-2020, Programma Operativo Nazionale (PON) Inclusione per l'attuazione del Sostegno per l'inclusione attiva;

- Decreto Direttoriale n. 406 del 01/08/2018 e successivo Decreto n. 319 del 17/09/2019 con cui vengono adottate le UCS - Unità di costo Standard, ovvero le opzioni di semplificazioni per la rendicontazione dei costi del personale al FSE di cui all'art. 67.1 (b) del Regolamento (UE) n. 1303/2013;
- Legge 28 dicembre 2015, n. 208 - Legge di stabilità 2016, con particolare riferimento all'articolo 1, comma 386, il quale prevede l'istituzione presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di un fondo denominato "Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale";
- Decreto 26 maggio 2016 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, concernente l'avvio sull'intero territorio nazionale del Sostegno per l'Inclusione Attiva - SIA;
- Accordo in Conferenza Stato Regioni e Unificata dell'11 febbraio 2016 sul documento recante "Linee guida per la predisposizione e attuazione dei progetti di presa in carico del Sostegno per l'inclusione attiva";
- Linee Guida per le azioni di comunicazione contenenti le indicazioni operative per le azioni di informazione e pubblicità degli interventi finanziati con il Programma Operativo Nazionale (PON) Inclusione 2014-2020 (Versione Maggio 2017);
- Documento FAQ - Avviso 3/2016;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 recante "Nuove norme sul procedimento amministrativo" e s.m.i.;
- Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n. 165 recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" e s.m.i.;
- Decreto Legislativo 10 settembre 2003, n. 276 "Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30";
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice di protezione dei dati personali" e s.m.i. integrato con le modifiche introdotte dal D.Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che

abroga la direttiva 95/46/CE" (Regolamento generale sulla protezione dei dati);

- Legge 13 agosto 2010, n. 136 recante "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e successivo Decreto Legislativo 159/2011; - Legge 8 novembre 2000, n. 328 recante "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"- con particolare riferimento all'articolo 22, relativo alla "Definizione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e all'articolo 5 "ruolo del terzo settore";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri - DPCM - 30 marzo 2001 - Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona previsti dall'art. 5 della legge 8 novembre 2000, n. 328;
- Delibera dell'Autorità Nazionale Anticorruzione n. 32 del 20 gennaio 2016 recante "Determinazione - Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali";
- Accordo in Conferenza Stato-Regioni del 22 gennaio 2015 sul documento recante "Linee guida per i tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione", ai sensi dell'articolo 4 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281;
- Accordo in Conferenza Stato-Regioni del 25 maggio 2017 sul documento recante "Linee guida in materia di tirocini formativi e di orientamento", ai sensi dell'art. 1 della Legge 28 giugno 2012, n.92;
- Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150, recante "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183";
- Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, che attua la delega per la riforma del terzo settore contenuta nella legge 6 giugno 2016, n. 106;
- Decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 147, recante "Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà";
- Decreto Legge 4/2019, convertito con modificazioni dalla Legge 28 marzo 2019 n. 26, istitutivo del Reddito di Cittadinanza - RdC;
- Linee guida per la definizione dei Patti per l'inclusione sociale approvati in Conferenza Stato Regioni nella seduta del 27 giugno 2019.
- Regolamento Regionale n. 7/2018 della Regione Campania "Disposizioni regionali per la formazione Professionale e l'attivazione di tirocini."



## PROGETTI

Cosa facciamo e con chi

Il Piano Regionale della Campania per la Lotta alla Povertà rappresenta un Atto di Programmazione importantissimo.

Nel Documento Regionale di Indirizzo Strategico – periodo di programmazione 2021/2027 vengono illustrati gli obiettivi, le azioni, gli strumenti attuativi nonché la governance degli interventi integrati e dei servizi necessari all’attuazione degli interventi che prendono in carico i cittadini della Campania che vivono in condizioni di deprivazione.

Mestieri Campania, attraverso proposte di progettazione di interventi innovativi e di accompagnamento, collabora con molteplici enti locali come partner privilegiato per quello che è il suo know-how e le sue competenze.

Nello specifico, con le novità introdotte dal D.lgs n. 147/2017 che individua i livelli essenziali delle prestazioni, degli interventi e dei servizi in ambito sociale destinati a favorire una maggiore e completa presa in carico dei destinatari con la conseguente fuoriuscita dalla condizione di povertà, la necessità del

coinvolgimento con altri attori del territorio con i quali co-progettare, co-programmare e concertare gli interventi sulle politiche attive del lavoro è risultata fondamentale.

PROGRAMMI di cui Mestieri Campania è partner:

- 1) Il PON Inclusion, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, rappresenta un’importante tassello nello scenario nazionale. Disegnato

con l’ambizioso obiettivo di strutturare e rafforzare una rete di servizi di contrasto della povertà sull’intero territorio nazionale in grado di accompagnare l’erogazione di un beneficio economico, ha permesso di portare i temi della lotta alla povertà al centro dell’agenda politica degli ultimi anni superando un ritardo più volte rimarcato dalla Commissione europea rispetto agli altri Stati membri UE. Negoziato con la Commissione Europea in un’epoca in cui era allo studio la misura che sarebbe stata denominata SIA (Sostegno per l’inclusione attiva), si è rivelato uno strumento prezioso di accompagnamento della riforma che nel 2018 ha portato alla nuova misura nazionale di contrasto alla povertà denominata REI (Reddito di inclusione) e che entrambe hanno consentito l’approdo, poi, all’istituzione del Reddito di Cittadinanza (DL 4/2019), che introduce nel nostro ordinamento un reddito minimo nelle forme dei più avanzati paesi europei, e cioè un beneficio che necessariamente si accompagna ad un percorso di attivazione lavorativa e sociale. Con il tempo si è passati dal Reddito di Cittadinanza all’Assegno d’Inclusione (DL 48/2023) al Supporto Formazione e Lavoro che trovano piena conferma e diventano elementi strutturali per il contrasto alla povertà, oltre alle politiche attive del lavoro in capo ai Centri per l’Impiego, anche il rafforzamento dei servizi sociali e specialistici finalizzati ad una specifica progettazione personalizzata. Un percorso che ha comportato un rinnovamento nella gestione dei servizi sociali da parte di Regioni, Comuni e Ambiti territoriali e che, in termini finanziari, si è tradotto in una notevole concentrazione delle risorse disponibili in un’area in cui raramente in passato si era investito. Tutte queste misure ampliano la platea dei destinatari degli interventi di contrasto alla povertà e la differenziano in base alla condizione socio-occupazionale e di distanza dal mercato del lavoro.

Al Pon Inclusion si sono aggiunti anche i fondi del Pnrr che, attraverso il Programma Garanzia Occupabilità Lavoratori, tendono sempre più verso la personalizzazione dei servizi. Le persone sono indirizzate al percorso più adeguato grazie

all'orientamento di base mirato e alla valutazione dell'occupabilità attuata tramite l'assessment quali-quantitativo (patto di servizio Gol).

Tutti i Programmi, a prescindere dalla specificità delle diverse misure, hanno l'obiettivo di creare un modello di welfare basato sull'inclusione attiva, rafforzando i servizi territoriali e il loro ruolo nei confronti dei cittadini beneficiari delle misure di sostegno al reddito.

- 2) La Regione Campania in esecuzione della Deliberazione della Giunta regionale n.160 del 10/04/2024 ha programmato il Piano "Campania Welfare" "PR CAMPANIA FSE+ 2021-2027. INTERVENTI PER IL WELFARE E L'INCLUSIONE SOCIALE" dove ha inteso, fra l'altro, focalizzare l'attenzione sulle misure di contrasto della povertà e di sostegno al reddito e di quelle per il sostegno delle responsabilità familiari. In continuità con le politiche e gli interventi attuati nel precedente ciclo di programmazione FSE 2014/2020, con il presente piano intende attivare una misura di politica attiva articolata su diverse linee di intervento, finalizzata ad intercettare il maggior numero di soggetti in condizioni di svantaggio offrendo ad essi opportunità concrete di miglioramento delle proprie condizioni anche in tema di occupabilità. A tal fine risulta necessario sostenere i bisogni delle persone vulnerabili, svantaggiate e con disabilità, attraverso interventi di presa in carico multiprofessionale, finalizzati all'inclusione sociale e all'inserimento lavorativo delle persone con fragilità, concorrendo ad offrire un welfare sul territorio regionale rispondente ai bisogni delle persone più vulnerabili.
- 3) Più Su.Pre.Me. e Su.Pre.Me sono progetti che mirano a realizzare un'azione di sistema interregionale mettendo in atto delle misure indirizzate all'integrazione socio-lavorativa dei migranti come prevenzione e contrasto allo sfruttamento del lavoro in agricoltura. Essi si inseriscono nell'ambito del Piano Triennale di contrasto allo sfruttamento lavorativo in agricoltura e al caporalato promosso dalla DG Immigrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Il metodo utilizzato comprende l'attivazione di:

- Networking e approccio multistakeholder per qualificare la rete delle competenze degli operatori pubblici e privati coinvolti.
  - Coordinamento univoco e Punto Unico di Accesso ai servizi per assicurare prestazioni coerenti con le dimensioni interculturali dei cittadini dei Paesi Terzi;
  - Interventi multidisciplinari per rispondere in modo efficace alla complessità e multifattorialità dei bisogni dei destinatari;
  - Piani di Azione personalizzati e flessibili per progettare con ogni singola persona il percorso più adatto alle proprie esigenze. I Servizi offerti riguardano:
    - Agevolazione e accompagnamento nell'accesso alle prestazioni attraverso il potenziamento della rete di sportelli di informazione, orientamento e presa in carico e la realizzazione di interventi di prossimità e outreaching nei luoghi di vita e di lavoro.
    - Sostegno all'abitare, attraverso la creazione di un'agenzia sociale di intermediazione alloggiativa, la sperimentazione di soluzioni abitative condivise e la concessione di contributi per i canoni di locazione.
    - Gestione di attività info/formative, di tirocinio e di accompagnamento dei destinatari ai servizi per il lavoro.
    - Azione pilota di microcredito sociale per sostenere i destinatari promuovendo percorsi di inclusione sociale e finanziaria.
    - Help desk informativo che comprende numero verde, app e portale integrato multilingue in stretta integrazione con gli interventi previsti, anche per poter attivare prestazioni on demand.
    - Sviluppo di Piani di Azione Individuale per l'emersione, l'integrazione lavorativa e l'accompagnamento all'autonomia, a partire dalle esigenze molteplici ed eterogenee dei destinatari.
    - Promozione della partecipazione degli stessi a percorsi di ricerca attiva del lavoro.
    - Attivazione di strumenti efficaci di raccordo tra domanda e offerta.
- 4) IN-JOBS 4 NEETs è un progetto rifinanziato di rafforzamento dell'occupabilità, con il supporto di JPMorganChase rivolto ai giovani NEET (fra i 18 e i 29 anni) che hanno perso il lavoro o non riescono a ricollocarsi professionalmente. Attraverso un pacchetto di servizi declinato in base ai bisogni e alle aspirazioni individuali, il progetto vuole

accompagnare giovani ad entrare o rientrare nel mondo del lavoro. In particolare, saranno offerte opportunità di formazione professionale e tirocinio, nonché esperienze di orientamento di gruppo e il supporto costante degli operatori di Mestieri Campania.

Nello specifico, il progetto persegue i seguenti obiettivi specifici:

- promuovere inserimenti lavorativi/percorsi di supporto efficaci;
- rafforzare l'occupabilità, investendo su competenze e soft skills;
- attivare e rafforzare i giovani, da lungo tempo inattivi, da un punto di vista sia professionale che motivazionale;
- promuovere un incontro più efficace tra domanda e offerta di lavoro.
- L'obiettivo sul lungo termine è quello di sostenere i beneficiari affinché in futuro possano essere autonomi nella ricerca attiva di un impiego e siano pronti ad affrontare il mondo del lavoro. Per far ciò non basta agire sulle competenze tecniche ma è necessario andare a scardinare quel senso di diffidenza e sfiducia verso il futuro che spesso affligge chi resta per troppo tempo ai margini del mondo del lavoro.

5) Partenariati con Fondazioni straniere che finanziano opportunità formative qualificanti e/o lavorative a giovani Neet, donne vittime di violenza, persone provenienti da nuclei familiari in condizioni di particolare svantaggio. I Corsi di Formazione, con rilascio di Qualifica Professionale, riguardano i profili di Animatore Sociale, O.S.A., Tutor didattico per studenti con difficoltà di apprendimento mentre le Academy riguardano i profili di Tecnico Bim e di Tutor delle Politiche Attive del lavoro;

6) Progetti a valere sul PNRR:  
Dispersione Scolastica;  
Servizi di Contrasto al Burn Out  
Percorsi di Autonomia per persone con disabilità;

# SFDT



## SEDE LEGALE operativa

Indirizzo  
Via Sabato Visco 24 B – 84131 - Salerno

Recapiti  
Tel. e fax: 089 723744  
e-mail: [info@mestiericampania.com](mailto:info@mestiericampania.com)

### AVELLINO

Indirizzo  
Corso Vittorio Emanuele II, 76 83100 Avellino

Recapiti  
Tel. e fax: 0825/1883656  
e-mail: [avellino@mestiericampania.com](mailto:avellino@mestiericampania.com)

### NAPOLI

Indirizzo  
Via Benedetto Brin 2 - 80142 Napoli

Recapiti  
Tel. e fax: 081/294426  
e-mail: [napoli1@mestiericampania.com](mailto:napoli1@mestiericampania.com)

### BENEVENTO

Indirizzo  
Via Falcone e Borsellino 1, 1 82100 Benevento

Recapiti  
Tel. e fax: 0824/700904  
e-mail: [benevento@mestiericampania.com](mailto:benevento@mestiericampania.com)

### PORTICI (NA)

Indirizzo  
Via Armando Diaz 144 – 80055 Portici (NA)

Recapiti  
Tel. e fax: 081/7767894  
e-mail: [napoli2@mestiericampania.com](mailto:napoli2@mestiericampania.com)

## **MESTIERI CAMPANIA**

Agenzia per il lavoro Aut. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali  
prot. 000137 del 13-11-2018

Accreditata presso la Regione Campania per i servizi del lavoro

Cod. n. 02691/09/16

Accreditata presso la Regione Campania per i servizi di istruzione e  
formazione professionale n. 2691-2-2-s

sede legale Via Sabato Visco - 84131 Salerno

Partita IVA e Codice fiscale n. 05416430659