



CARTA DEI SERVIZI

“SERVIZI AL LAVORO”

FORUM LAB SRL
Sede legale:
P.zza Libertini, 8
73100 – LECCE

Accreditato per i Servizi al Lavoro presso Regione Puglia
con Atto Dirigenziale n. 254 del 16/06/2022



Edizione 4 – 11 Marzo 2026

Pag. 1 di 24

POLITICA AZIENDALE

CHI SIAMO

Forum Lab srl, è un organismo accreditato per i servizi al lavoro con atto dirigenziale n. 254 del 16/06/2022 e s.m.i. e come organismo formativo, con Atto Dirigenziale n. 904 del 19/05/2021. Ha maturato esperienza nel settore dell'orientamento specialistico, del matching tra domanda e offerta di lavoro, della progettazione e attivazione di percorsi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo, tirocini curricolari ed extracurricolari, formazione del personale dipendente e delle aziende partner; ciò ha permesso di creare sinergie tra i diversi attori coinvolti e un solido ponte tra lavoro e formazione.

Forum Lab, come agenzia per il lavoro, ha nel suo oggetto sociale l'attività di orientamento, somministrazione di lavoro, intermediazione, ricerca, selezione del personale e supporto alla ricollocazione, la promozione e l'organizzazione di seminari, incontri e altre iniziative informative e formative pubbliche e private con esperti di settore, associazioni e imprenditori su tematiche di rilievo. Dal punto di vista formativo l'ente ha come focus la scuola d'impresa, di formazione professionale ed alta formazione nei settori di interesse della società, la promozione, progettazione, gestione ed organizzazione delle attività di formazione del personale, anche mediante assistenza tecnica nel settore delle politiche comunitarie finalizzate a stimolare iniziative imprenditoriali, che prevedono il migliore impiego delle risorse umane.

LA MISSION E LA VISION

La mission dell'Agenzia è volta principalmente a garantire l'alta qualità dei servizi per il lavoro per pubblico e privato:

- Attraverso una adeguata conoscenza del fabbisogno e del tessuto imprenditoriale su tutto il territorio, sviluppando anche una rete di partnership;
- Seguendo l'evoluzione della normativa nazionale, regionale e comunitaria e formando continuamente e costantemente il personale altamente specializzato e a contatto con la clientela;
- Coinvolgendo i dipendenti e i collaboratori nei processi rivolti alla clientela al fine di offrire servizi qualitativamente efficienti ed efficaci ed in linea con i requisiti richiesti;
- Progettando ed erogando servizi ad hoc basati sulle esigenze del cliente;
- Individuando puntualmente il target da intercettare per definirne le necessità.

La vision dell'Agenzia si basa su fattori fondamentali, quali:

- Impegno costante nello sviluppo e nell'attuazione del sistema di gestione della qualità aziendale nell'ottica di una gestione efficace ed efficiente dei processi definiti;
- Definizione di una politica per la qualità, basata su principi fondamentali quali:
 - la soddisfazione delle esigenze, necessità ed aspettative del cliente;

- miglioramento continuo dei servizi offerti o soddisfazione del personale aziendale.
- Impegno nella divulgazione a tutti i livelli dei contenuti e dei principi della politica per la qualità, al fine di attuare e perseguire gli obiettivi aziendali prefissati nell'erogazione dei servizi:
 - attenta analisi dei requisiti iniziali al fine di proporre al cliente il servizio più adatto;
 - erogazione di un servizio sempre aderente ai parametri definiti con il cliente;
 - rispetto degli impegni assunti anche attraverso un attento e continuo monitoraggio del servizio erogato, e se necessario adattando il processo produttivo alle particolari esigenze del cliente in corso d'opera;
 - massima chiarezza e trasparenza nella gestione dei rapporti;
 - risoluzione tempestiva ed ottimale di eventuali criticità;
 - superamento delle aspettative del cliente;
 - sviluppo di adeguate metodologie e attività di monitoraggio e valutazione del servizio erogato e, più in generale, di tutti i processi che influenzano la qualità del servizio.
- Chiara definizione di ruoli e responsabilità;
- Ottimizzazione dei flussi di lavoro.

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi ha lo scopo di illustrare a tutti i potenziali fruitori, cittadini, imprese e datori di lavoro privati e pubblici le modalità di accesso ai servizi erogati da FORUM LAB SRL. Oltre ad avere un'importante funzione di informazione e orientamento per gli utenti, la Carta dei servizi stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnando formalmente l'Ente con i propri utenti e offrendo loro lo strumento per esigere l'osservanza e verificare il rispetto dei requisiti dichiarati per ciascun servizio e partecipare attivamente al processo di miglioramento della qualità dei servizi erogati. La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, quali:

UGUAGLIANZA - L'accesso e le regole di erogazione dei servizi pubblici sono uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ - I rapporti instaurati con gli utenti seguono i criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità.

CONTINUITÀ - L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni negli orari e nei tempi stabiliti; in caso di disservizio si adottano le misure più idonee per ridurne la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

PARTECIPAZIONE - La partecipazione degli utenti e la collaborazione sono sempre garantite al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami ed istanze, nonché formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA - I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, al fine di assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile. Per garantire un continuo miglioramento dei servizi si adottano strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e di monitoraggio delle attività svolte dai centri per l'impiego.

GRATUITÀ - Tutti i servizi vengono offerti senza alcun onere per il fruitore.

TRASPARENZA - Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione delle attività e dei servizi, FORUM LAB SRL mette a disposizione sul sito web e presso la propria sede la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi e la relativa modulistica.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi dell'Avviso Pubblico della Regione Puglia per la presentazione delle istanze di candidatura finalizzate all'accreditamento degli operatori legittimati all'erogazione dei servizi al lavoro e al Regolamento regionale n. 34 del 27 dicembre 2012.

I servizi rivolti ai cittadini afferiscono alle aree di prestazione indicate nella normativa di riferimento sopra richiamata:

- Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Puglia.
- Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.
- Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.

Oltre ai servizi sopra indicati, FORUM LAB SRL offre servizi alle imprese:

- Ricerca e selezione del personale.
- Promozione di tirocini di formazione e orientamento e di inserimento e reinserimento.
- Promozione dell'apprendistato.

Riferimenti legislativi

Art. 18 del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

D. Lgs 21 aprile 2000, n. 181 "Disposizioni per agevolare l'incontro fra domanda e offerta di lavoro, in attuazione dell'art. 45, comma 1, lettera a) della legge 17 maggio 1999, n. 144;

D. Lgs. 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" e s.m.i.;

L.R. 29 settembre 2011, n. 25 "Norme in materia di autorizzazione e accreditamento servizi al lavoro";
Regolamento regionale 27 dicembre 2012, n. 34 "Modifiche al regolamento recante disposizioni concernenti le procedure e i requisiti previsti per l'accreditamento dei servizi al lavoro";

Avviso pubblico accreditamento ai servizi per il lavoro 2015 A.D. n.1367 del 20.07.2015.

Determinazione del dirigente sezione promozione e tutela del lavoro 26 ottobre 2017, n. 1617
Regolamento Europeo sulla Privacy GDPR 2016/679;

Deliberazione della Giunta della Regione Puglia del 19 dicembre 2019, n. 2384 “Specificazione dei Livelli essenziali delle prestazioni del sistema regionale dei servizi per il lavoro (LEP) in attuazione del D.Lgs. n. 150/2015 artt.2 e 28 e del DM n.4 dell’11.01.2018 pubblicata sul B.U.R.P. n.15 del 03/02/2020.

FORUM LAB SRL

L’offerta di FORUM LAB SRL si articola in un’ampia varietà di servizi formativi e di politica attiva per il lavoro rivolti a profili professionali che spaziano dal settore artigiano a quello industriale, dal terziario al turistico-alberghiero, della ristorazione e dell’enogastronomia, così da favorire il più possibile l’incontro tra le attitudini e gli interessi dei singoli individui alle esigenze collegate ai fabbisogni emergenti del mercato del lavoro locale.

Rispetto alle tipologie di destinatari, i beneficiari delle attività e dei servizi offerti da FORUM LAB SRL sono giovani in cerca di prima occupazione, occupati, tecnici e quadri aziendali, lavoratori coinvolti in processi di riconversione e riqualificazione, disoccupati, fasce svantaggiate, istituti scolastici, imprese, enti pubblici e amministrazioni locali.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Importante è l’impegno nella formazione. Il ramo formativo rappresenta da sempre il core business aziendale, snodandosi in diversi macro-settori:

Formazione finanziata con fondi interprofessionali. I fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua promuovono la formazione d’impresa dando, ai clienti iscritti, l’opportunità di utilizzare il proprio accantonato al fine di finanziare piani formativi dedicati ai propri dipendenti. Nello specifico, FORUM LAB SRL lavora con il fondo interprofessionale FondArtigianato fungendo da anello di congiunzione tra il fondo e le aziende aderenti, curando gli aspetti amministrativi e di gestione connessi all’attivazione dei vari corsi nelle fasi di progettazione, erogazione e rendicontazione.

Formazione finanziata con bandi regionali/FSE per occupati-aziende. Grazie all’accreditamento alla Regione Puglia, FORUM LAB SRL può proporre e realizzare interventi di formazione finanziati con risorse pubbliche nel rispetto degli obiettivi della programmazione regionale. In qualità di organismo di formazione accreditato, FORUM LAB SRL può concorrere a bandi – destinati tanto ad aziende, quanto a singole persone fisiche – che consentono l’erogazione di attività formative volte al rafforzamento sia delle competenze, sia della competitività aziendale.

Formazione finanziata con bandi regionali/FSE per disoccupati/inoccupati/studenti. Grazie all’accreditamento alla Regione Puglia, FORUM LAB SRL può proporre e realizzare interventi di formazione finanziati con risorse pubbliche nel rispetto degli obiettivi della programmazione regionale. In qualità di organismo di formazione accreditato, FORUM LAB SRL può concorrere a bandi

– destinati a disoccupati/inoccupati – che consentono l'erogazione di attività formative volte al rafforzamento delle competenze, all'inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro, allo sviluppo di nuove figure professionali, all'avvio di tirocini professionali, come risultato di una maggiore specializzazione del capitale umano e ad un aumento dell'occupabilità.

SERVIZI AL LAVORO

FORUM LAB SRL si propone di maturare una significativa esperienza nella gestione dei Servizi per il Lavoro, ambito che assume particolare rilievo proprio in questi ultimi anni in cui è accresciuta l'attenzione verso lo sviluppo e il potenziamento degli stessi al fine di combattere la disoccupazione, soprattutto quella di lunga durata.

I servizi al lavoro nell'ambito dell'accREDITamento definito dalla Regione Puglia sono un insieme di servizi erogati con la finalità di:

- offrire servizi di orientamento finalizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro;
- offrire servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relative ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l'integrazione professionale, l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

I servizi al lavoro erogati rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Puglia, quanto a capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

Il servizio offerto presenta le seguenti caratteristiche:

- è un servizio flessibile attento alle necessità di ciascuno;
- offre un accesso prioritario alle opportunità proposte dalla Regione Puglia, dai Centri di Formazione Professionale nell'ambito di bandi di formazione differenti;
- mette a disposizione materiale informativo per supportare la ricerca di occupazione oltre che la possibilità di utilizzare un PC collegato in rete per attività di ricerca attiva del lavoro;
- favorisce l'accesso, per la ricerca del lavoro, ad una consistente banca dati di aziende operanti in settori differenti nei vari territori.

L'obiettivo dei Servizi per il Lavoro è quello di supportare le persone che stanno cercando un'occupazione nella loro azione di ricerca attraverso la messa a disposizione di servizi di consulenza di base e specialistici.

I destinatari dei servizi al lavoro sono:

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di nuova occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

CONSULENZA

FORUM LAB SRL rappresenta per tante realtà imprenditoriali un punto di riferimento affidabile e un valido sostegno per i processi di definizione strategica. Con una consulenza personalizzata e un affiancamento costante e puntuale, assicura il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo e produttività. Nello specifico la società offre servizi di consulenza in assistenza direzionale e controllo di gestione, servizi per la pubblica amministrazione, ricerca e innovazione, creazione di network, comunicazione e marketing.

SERVIZI EROGATI

SERVIZI AI CITTADINI

Consentire al cliente di sottoporre la propria richiesta ad un operatore qualificato e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio preliminare con un operatore qualificato. Nel corso del colloquio il cliente può illustrare il proprio problema professionale e ricevere dall'operatore alcune prime informazioni in merito ai servizi considerati più adeguati a soddisfare il suo bisogno.

La prestazione si conclude con l'espletamento delle procedure essenziali che consentono all'utente di accedere all'offerta dei servizi disponibili, tra cui il Patto di Servizio che impegna la struttura di erogazione e il cliente ad intraprendere un percorso per la ricerca attiva del lavoro.

Procedure:

- breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni sui servizi disponibili e sulle relative modalità di accesso e fruizione;
- invito ad utilizzare strumenti e materiali informativi disponibili in auto consultazione sul mercato del lavoro e sulle opportunità formative e occupazionali;
- registrazione nella banca dati degli utenti per le successive attività di diffusione del CV e di ricerca attiva del lavoro;
- compilazione del Patto di Servizio che definisce gli obblighi reciproci tra servizio e cliente;
- rinvio tramite appuntamento al servizio interno o esterno alla struttura di erogazione considerato più idoneo ad affrontare i bisogni del cliente.

Destinatari:

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Tempistica:

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (massimo 30 minuti).

Durata del colloquio: minimo 15 minuti.

Colloquio di orientamento

Nel colloquio di orientamento si indaga sulle problematiche e sulle caratteristiche del destinatario, si effettua l'analisi delle sue esperienze formative e professionali, si definisce una scheda individuale degli ambiti di sviluppo e si redige, se utile, il curriculum vitae in formato europeo. Il focus principale è l'accertamento delle competenze professionali acquisite dall'utente durante le precedenti esperienze lavorative e l'individuazione di eventuali punti di criticità per l'inserimento lavorativo. Successivamente si vagliano gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi che all'attività lavorativa. Sulla base delle informazioni raccolte si mette a punto un progetto professionale.

Modalità di erogazione

Presentazione approfondita del percorso e dei servizi:

- analisi delle esperienze formative e professionali, degli ambiti di interesse, degli obiettivi professionali;
- lettura CV, correzione del curriculum, ridefinizione del CV e ri-redazione;
- definizione del percorso personalizzato e dei servizi di cui usufruirà l'utente sulla base degli obiettivi professionali e dei fabbisogni formativi/di orientamento e Formalizzazione e sottoscrizione del PAI.

Bilancio delle competenze

Il servizio si articola in incontri individuali finalizzati a redigere la scheda individuale delle competenze al fine di progettare un piano di sviluppo professionale del destinatario. Il percorso consente all'utente di approfondire e mettere a fuoco le esperienze studio e formazione, le esperienze lavorative passate e presenti, le attività extra professionali.

Modalità di erogazione

- Analisi delle esperienze studio e formazione;
- Ricostruzione percorso professionale;
- Analisi delle esperienze lavorative passate e presenti;
- Analisi delle attività extra professionali;
- Analisi competenze tecniche e trasversali;
- Analisi aree di interesse, valori, motivazioni;
- Priorità lavorative;
- Costruzione del proprio progetto professionale;
- Stesura Bilancio di Competenze.

Mediazione domanda/offerta di lavoro

La mediazione domanda/offerta di lavoro indica una serie di azioni a supporto dell'utente per la definizione di un piano di ricerca di lavoro. Questo intervento si pone l'obiettivo della definizione del piano di ricerca attiva del lavoro ed assistenza nel contatto con l'azienda; raccolta e diffusione del

CV; ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro, preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto/visita in azienda.

Modalità di erogazione

- Individuazione delle opportunità professionali;
- Valutazione delle proposte di lavoro;
- Invio delle candidature;
- Monitoraggio degli esiti dei colloqui svolti.

Orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro

Incontri finalizzati a fornire gli strumenti fondamentali per valorizzare il profilo dei destinatari.

Modalità di erogazione

- Supporto nella preparazione e nell'apportare modifiche al curriculum vitae formato europeo dell'utente;
- Consulenza su come creare autonomamente una lettera di presentazione;
- Consulenza sulle varie tipologie di contratti di lavoro esistenti;
- Consulenza sul mercato del lavoro;
- Individuazione dei canali di ricerca: siti internet dedicati al lavoro, quotidiani, periodici dedicati, lista agenzie per il lavoro presenti sul territorio, elenco società di ricerca e selezione del personale, elenco centri per l'impiego;
- Possibilità di usufruire della postazione internet per la ricerca di offerte di lavoro;
- Supporto attraverso simulazioni nella gestione del colloquio di selezione in azienda dell'utente.

Tirocini di formazione e orientamento e tirocini di inserimento e reinserimento

Gli utenti che usufruiscono di questo servizio vengono avviati ad un periodo di tirocinio in azienda al fine di agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare le scelte professionali e far acquisire competenze professionali utili per l'accesso al lavoro.

Modalità di erogazione

- Informazione sulle opportunità esistenti sul territorio;
- Consulenza per la scelta del tirocinio più appropriato;
- Obiettivi attivazione e monitoraggio tirocinio;
- Attivazione stage tramite la segreteria;
- Monitoraggio via mail, contatto telefonico o eventuali colloqui; questionario intermedio di monitoraggio stage e questionario finale di monitoraggio stage.

SERVIZI ALLE IMPRESE

Preselezione e Selezione

FORUM LAB SRL si occupa di preselezioni per posizioni di stage (giovani con titolo di studio e nessuna esperienza lavorativa) e di selezioni per offerte di lavoro.

La metodologia adottata pone l'analisi delle esigenze aziendali come punto di partenza dell'intero processo di selezione.

Viene instaurata con l'azienda una partnership basata sull'attento ascolto e sulla comprensione delle esigenze del cliente, al fine di orientare i progetti di ricerca all'individuazione di candidature in linea con le aspettative aziendali.

Si approfondisce la conoscenza del cliente incontrandolo direttamente in azienda per condividere le specificità di business e per meglio cogliere ogni dettaglio del "clima" aziendale.

Responsabili di tutto il processo, i selezionatori affiancano il cliente nella definizione della posizione e del profilo, selezionando i giovani e seguendone l'inserimento in azienda.

Per portare a termine con successo le missioni di selezione i recruiter adottano un approccio omogeneo che combina più metodi: banca dati informatica, approccio diretto e web.

Promozione di tirocini di formazione e orientamento e di inserimento e reinserimento

FORUM LAB SRL è ente promotore di stage e offre alle aziende assistenza in fase di attivazione, nelle procedure di convenzionamento, nella definizione del progetto formativo, del tutoraggio e assolvendo gli adempimenti di legge.

Promozione dell'apprendistato

FORUM LAB SRL affianca le aziende nell'inserimento dei giovani con apprendistato professionalizzante (18-29 anni).

Il servizio offerto da dall'Ente per le imprese che intendono inserire giovani in Apprendistato si avvale della consulenza di professionisti esperti iscritti all'ordine degli avvocati e commercialisti:

- Ricerca e selezione dell'apprendista;
- Redazione/revisione del contratto, bilancio di competenze dell'apprendista e stesura del PFI;
- Formazione trasversale obbligatoria (40-80-120 ore);
- Assistenza alla formalizzazione della formazione interna in affiancamento all'azienda e documentazione di supporto;
- Segnalazione di agevolazioni e bonus assunzionali previsti nel territorio di riferimento affiancamento nella gestione ed erogazione della formazione interna ed esterna dell'apprendista.



Il programma Garanzia Giovani è un'iniziativa europea nata dalla necessità di fronteggiare le difficoltà di inserimento lavorativo e la disoccupazione giovanile (in data 21/09/2022 FORUM LAB SRL ha sottoscritto l'AUO che stabilisce regole per l'attuazione delle misure previste dall'avviso pubblico).

L'Avviso è rivolto ai soggetti, in possesso dei requisiti previsti, interessati alla presentazione di candidature per la realizzazione delle sotto elencate misure previste nel Piano regionale per l'attuazione della Garanzia Giovani (DGR n. 2075 del 18/11/2019 e s.m.i.), Il Fase:

Misura 1-A "Assistenza e informazione al Programma"

Misura 1-C "Orientamento specialistico o di II livello"

Misura 2-A "Formazione mirata all'inserimento lavorativo"

Misura 3 "Accompagnamento al lavoro"

Misura 5 "Tirocinio extra-curriculare"

Misura 5bis "Tirocinio extra-curriculare in mobilità geografica"

Le attività previste dalle singole Misure dovranno essere concluse entro il 31/07/2026.

Misura 1B (Accoglienza, presa in carico, orientamento): AUO sottoscritto in data 06/09/2022 (Autorizzazione regionale n. 371 del 31/08/2022).

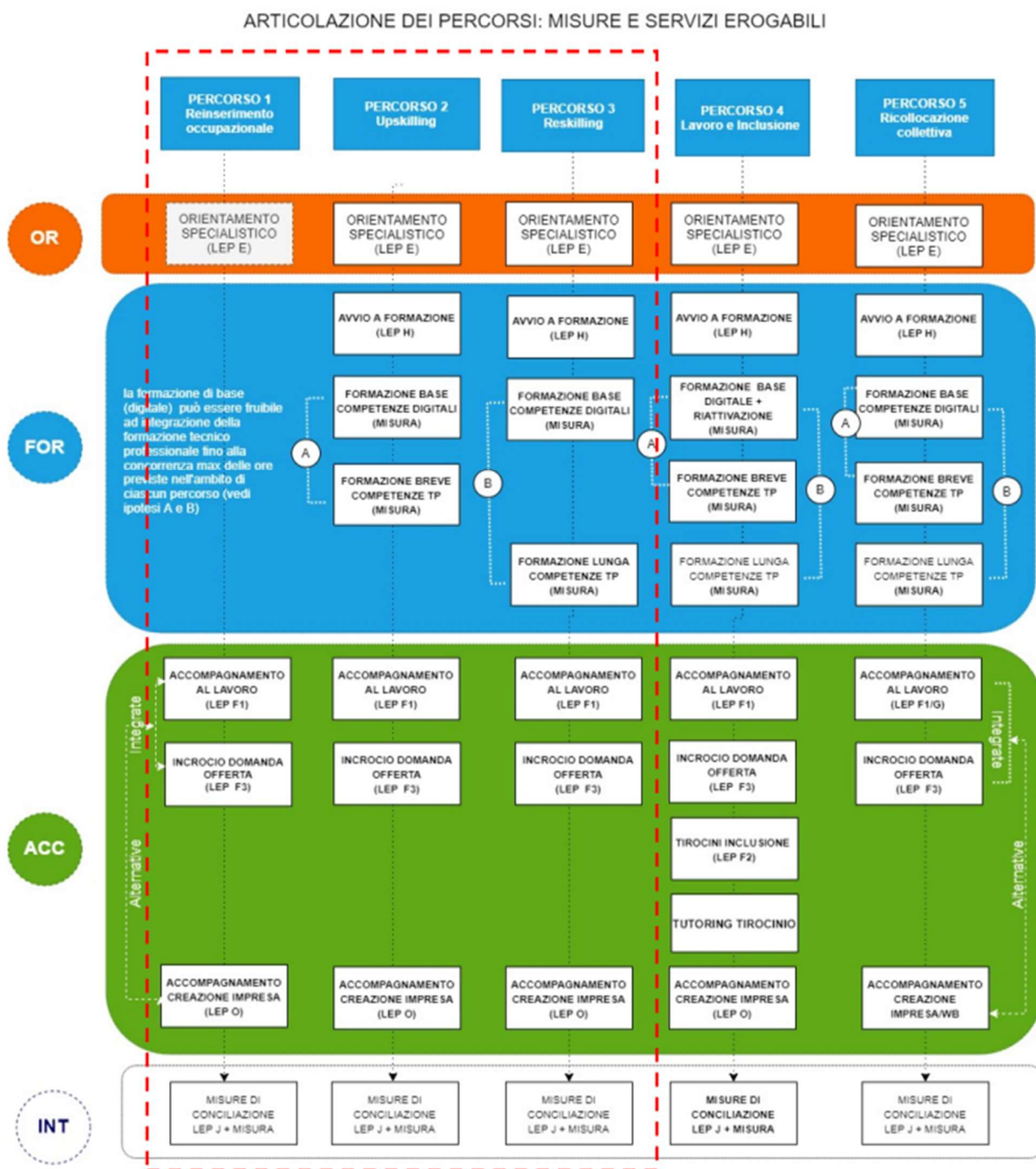


DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE SEZIONE POLITICHE E MERCATO DEL LAVORO

21 aprile 2023, n. 193 Piano Attuativo Regionale del Programma Nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL). Avviso 1 GOL/2022 Percorsi 1-2-3. Pubblicazione Elenco dei soggetti esecutori delle misure e dei servizi per il Lavoro e la Formazione, a seguito di intervenute precisazioni da parte dell'Unità di Missione PNRR del Ministero del Lavoro; Allegato "A" – "Elenco generale dei Soggetti esecutori delle misure e dei servizi per il Lavoro e la Formazione nell'ambito di GOL Percorsi 1, 2 e 3.

Servizi per cui FORUM LAB SRL è autorizzato: servizi formativi e servizi al lavoro.

- Erogazione degli interventi formativi relativi al Percorso 2 e 3 in risposta all'Avviso n. 3 GOL/2023 "Work in Puglia" – Formazione per l'acquisizione di competenze tecnico-professionali, riferito al Percorso 2 – Aggiornamento (Upskilling) e al Percorso 3 – Riqualificazione (Reskilling), approvato con Atto Dirigenziale n. 2589 del 21 dicembre 2023.
- Erogazione dei percorsi a valere sulla Riapertura dell'Avviso n.2/GOL per la realizzazione di percorsi formativi per l'acquisizione di competenze digitali nell'ambito del Percorso 1 – Reinserimento lavorativo, approvato con Determinazione del Dirigente della Sezione Formazione n. 1279 del 29/08/2024 e successivamente modificato con D.D. n. 762 del 13/05/2025.



STRUTTURA OPERATIVA E COMPETENZE DEL PERSONALE

FORUM LAB SRL mette a disposizione per il servizio specifico propri spazi, opportunamente identificati, presso la propria sede di Lecce.

Sono disponibili locali per l'attesa e per l'erogazione dei servizi. Gli uffici sono dotati delle necessarie attrezzature per lo svolgimento dei servizi. È garantita la possibilità di accesso a sistemi informativi e banche dati regionali e nazionali. I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali. Oltre al Coordinatore Generale (Direttore Servizi al Lavoro), sono presenti, per i diversi servizi erogati, le professionalità richieste dalla normativa in materia. Il controllo dell'attuazione della presente Carta dei Servizi è di competenza del Direttore dei Servizi al Lavoro, che effettua monitoraggi e verifiche interne, con la collaborazione delle altre funzioni.

FORUM LAB SRL crede fermamente nella necessità di perseguire costantemente il miglioramento dei suoi standard in relazione a tutti i servizi erogati. Per tali motivi ha individuato una serie di strumenti di monitoraggio, contenenti gli indicatori di qualità, al fine di esercitare un rigoroso controllo dei risultati conseguiti in ogni ambito. Tutto il personale viene inoltre periodicamente coinvolto in attività formative e informative finalizzate all'apprendimento e all'aggiornamento delle normative e delle migliori prassi da adottare per garantire, da un lato, il pieno rispetto delle discipline che regolano i diversi profili delle attività svolte e, dall'altro, il perseguimento degli obiettivi di miglioramento qualitativo e quantitativo dei risultati conseguiti.

Ai fini dell'erogazione dei servizi di cui alla presente carta, FORUM LAB S.R.L. garantirà, in ciascuna sede, l'operatività di figure professionali afferenti ai seguenti profili:



PROVVEDIMENTO DI ISCRIZIONE ALL'ALBO REGIONALE N. 254 DEL 16/06/2022 e S.M.I.

SERVIZI PER IL LAVORO

- **Responsabile Unità Organizzativa:** Fabio Valente

- **Addetto all'accoglienza:** Serena Martina

- **Tutor individuali:** Giulia Aluisi, Federica Centonze, Angela Crapolicchio, Emanuela Fiorentino, Roberta Longo, Enrica Loria, Andreina Madaro, Giorgia Zuccalà, Fabiana Martina, Antonella Santi, Giacinta Venturi

- **Operatori a supporto dell'inserimento lavorativo di:**
 - **Donne:** Federica Centonze, Angela Crapolicchio, Emanuela Fiorentino, Martina Fabiana, Enrica Loria, Andreina Madaro, Giacinta Venturi, Giorgia Zuccalà
 - **Migranti:** Roberta Longo
 - **Disabili:** Giulia Aluisi

- **Esperti junior in affiancamento a:**
 - **Tutor individuale:** Luigi Brocca, Luisa De Cagna, Maria Selenia Gravili, Giulia Massa, Maria Primicerio, Roberta Sbrò.
 - **Operatore a supporto dell'inserimento lavorativo delle donne:** Luigi Brocca, Giulia Massa
 - **Operatore a supporto dell'inserimento lavorativo dei migranti:** Maria Primicerio
 - **Operatore a supporto dell'inserimento lavorativo dei disabili:** Luisa De Cagna, Maria Selenia Gravili



Aggiornamento al 11/03/2026

LE NOSTRE GARANZIE DI QUALITÀ

ISO 9001:2015

La ISO 9001 è una norma internazionale in materia di gestione della qualità, applicabile a qualsiasi organizzazione di qualsiasi tipo di settore e di attività. La norma fornisce indicazioni e strumenti per le organizzazioni che vogliono essere certe che i propri prodotti e servizi soddisfino costantemente le esigenze dei clienti, e che le performance siano costantemente migliorate.

Un Sistema di Gestione della Qualità, come descritto nell'attuale norma ISO 9001, aiuta un'organizzazione a implementare processi semplificati e a migliorare l'efficienza operativa. Si basa su otto principi di Gestione della Qualità.

PRINCIPALI VANTAGGI

Dimostra il proprio impegno verso la qualità e la soddisfazione del cliente.

Assicura che i prodotti e i servizi soddisfino in modo efficace le esigenze del cliente, le disposizioni di legge e le norme regolamentari applicabili.

Consente di misurare i progressi compiuti verso il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali creando un benchmark.

Consente di migliorare le performance organizzative.



CISQ is a member of



The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO n°
CERTIFICATE n° **58684**

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

FORUM LAB SRL

IT - 73100 LECCE (LE) - PIAZZA LIBERTINI 8

NELLE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

IT - 73100 LECCE (LE) - VIA GIUSEPPE CANDIDO 2

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CHE È CONFORME ALLA NORMA
HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

UNI EN ISO 9001:2015

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

SETTORE CODE **IAF 35**

Erogazione di servizi di orientamento al lavoro, ricerca e selezione del personale e di supporto alla ricollocazione professionale. Intermediazione nel mercato del lavoro.

Provision of job orientation, human resources search and selection services and support for professional outplacement. Labour market intermediation.

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE FIRST ISSUE	15/02/2023
DATA DELIBERA DECISION DATE	12/02/2026
DATA SCADENZA EXPIRY DATE	13/02/2029
EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE	12/02/2026

Marco Martinelli
CERTIQUALITY S.r.l. IL PRESIDENTE
Via G. Giardino 4 – 20123 MILANO (MI) - ITALY



CO2 ED 03 15/11/22



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale. CISQ
is the Italian Federation of management system
Certification Bodies.

PARITÀ DI GENERE

FORUM LAB S.r.l. opera nel settore della “Progettazione ed Erogazione di Corsi di Formazione Professionale, Erogazione dei Servizi di Orientamento al Lavoro, di Ricerca e Selezione del Personale e di Supporto alla Ricollocazione Professionale, Servizi per l’Incontro tra Domanda e Offerta di Lavoro attuando un Sistema di Gestione Integrato sottoposto periodicamente a valutazione della conformità da parte di Organismi di Certificazione indipendenti e accreditati, compresi gli aspetti relativi alla Parità di Genere (UNI PdR 125:2022). La presente Politica Aziendale, emessa per la Parità di Genere, parte dal principio di uguaglianza di genere articolato su tutto il percorso professionale del personale, sia interno che esterno come i collaboratori, con l’obiettivo di incrementare la presenza femminile all’interno del contesto lavorativo ma anche di garantire pari opportunità di avanzamento nella carriera e di trattamento economico attraverso politiche e piani di reclutamento atti a favorire e valorizzare le diversità e la meritocrazia.

In tale contesto FORUM LAB S.r.l., si impegna a:

- Diffondere la cultura della diversità e delle pari opportunità tra i dipendenti assicurandosi che tutti siano trattati, in ogni momento, con dignità, rispetto ed equità;
- Creare un accogliente luogo di lavoro, libero da qualsiasi discriminazione diretta o indiretta e qualsiasi tipo di comportamento lesivo basato sulla diversità personale, sociale, politica e culturale;
- Monitorare regolarmente gli indicatori relativi alla parità di genere al fine di definire le azioni più opportune, tempestive ed efficaci per il raggiungimento degli obiettivi fissati;
- Applicare specifiche politiche per la gestione del personale finalizzate a garantire equità in tutte le fasi del rapporto di lavoro, dal processo di selezione delle persone, all’assegnazione dei ruoli, alla gestione della carriera, alla valutazione e sviluppo professionale, all’equità salariale, alla risoluzione del rapporto lavorativo;
- Applicare politiche di mobilità interna e di successione a posizioni manageriali coerenti con i principi di un’organizzazione inclusiva e rispettosa della Parità di Genere;
- Applicare politiche di comunicazione interna ed esterna volte a perseguire la parità di genere, valorizzare le diversità e supportare l’empowerment femminile;
- Riconoscere il valore dell’equilibrio tra vita professionale e vita privata sviluppando programmi e iniziative per la genitorialità e cura e per la conciliazione dei tempi vita-lavoro;
- Applicare rigide politiche di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestie) sui luoghi di lavoro.



CISQ is a member of



The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO n°
CERTIFICATE n° **70654**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA PARITÀ DI GENERE DI
THIS IS TO CERTIFY THAT THE MANAGEMENT SYSTEM FOR GENDER EQUALITY OF

FORUM LAB SRL

IT - 73100 LECCE (LE) - PIAZZA LIBERTINI 8

NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

IT - 73100 LECCE (LE) - PIAZZA LIBERTINI 8

RISULTA CONFORME ALLA LINEA GUIDA / HAS BEEN FOUND TO CONFORM TO THE GUIDELINES

UNI/PdR 125:2022

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo della erogazione di servizi di orientamento al lavoro, ricerca e selezione del personale e di supporto alla ricollocazione professionale. Intermediazione nel mercato del lavoro.

Measures to ensure gender equality in the workplace Provision of career guidance, recruitment and selection services, and support for professional relocation. Labour market intermediation.

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE FIRST ISSUE	30/07/2025
DATA DELIBERA DECISION DATE	30/07/2025
DATA SCADENZA EXPIRY DATE	29/07/2028
EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE	30/07/2025

Marco Martinelli
CERTIQUALITY S.r.l. IL PRESIDENTE
Via G. Giardino 4 - 20123 MILANO (MI) - ITALY



SGQ n. 008 A

Membro degli Accordi di Mutuo riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale. CISQ
is the Italian Federation of management system
Certification Bodies.

C02 ED 03 15/11/22

Adottare una Carta dei Servizi significa anche assumere con le persone e le aziende l'impegno di mantenere un determinato standard in termini di qualità delle prestazioni e dei tempi di erogazione dei servizi. Significa confidare nella qualità delle prestazioni offerte e nella assoluta corrispondenza tra gli obiettivi dichiarati e il servizio realizzato nella consapevolezza dell'estrema importanza della missione dell'Ente: facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, attraverso azioni di informazione, orientamento e consulenza in tema di formazione e lavoro.

Al fine di acquisire dati significativi sulla soddisfazione delle parti interessate, FORUM LAB SRL ha definito ed attua modalità specifiche per rilevare la soddisfazione degli utenti e per consentire a tutte le parti interessate (utenti, imprese del territorio e personale), a seguito della fruizione di un determinato servizio, la formulazione di possibili miglioramenti o la segnalazione di reclami.

Soddisfazione degli utenti

Al termine di ogni servizio significativo viene chiesto all'utente di compilare un questionario che riporta domande sugli aspetti principali del servizio svolto, con la richiesta di rispondere, in forma anonima, alle domande formulate e di riportarvi, se ritenuto opportuno, delle considerazioni sugli elementi di forza e/o sulle criticità rilevate (https://www.coreflow.it/questionario_gol/). I dati rilevati saranno periodicamente analizzati al fine di identificare i punti di forza e di debolezza.



Scheda di valutazione dei servizi

Servizio •

Selezionare il servizio del quale si è usufruito ▼

Come valuta il personale addetto al servizio? •

Insufficiente Sufficiente Buono Ottimo

Come valuta l'aspetto logistico? (ambiente, struttura, pulizia, ecc.) •

Insufficiente Sufficiente Buono Ottimo

Come valuta i tempi di attesa per ottenere il servizio? •

Insufficiente Sufficiente Buono Ottimo

Come valuta la qualità del servizio ricevuto? •

Insufficiente Sufficiente Buono Ottimo

Osservazioni/suggerimenti



Digita le lettere

* Campo obbligatorio

✓ Ok

Procedure di reclamo e controllo

FORUM LAB SRL nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri Utenti/Clienti 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.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga non soddisfatto del servizio erogato. Il questionario consente di indicare eventuali reclami, specificandone i motivi e le circostanze.

Raccolta del reclamo

Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente in forma scritta a FORUM LAB SRL via e-mail o servizio postale, o presentati direttamente, in forma verbale, all'operatore in Segreteria. Tutti i reclami verranno presi in considerazione come Non conformità del Servizio e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

Su richiesta dell'interessato, verrà data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo presentato. Sarà compito del Responsabile comunicare all'utente l'esito dell'analisi, alla sua conclusione. I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

FORUM LAB SRL eroga servizi per il lavoro a imprese (persone giuridiche) in cerca di profili lavorativi idonei e a candidati (persone fisiche). Nel seguito, entrambe le tipologie di soggetto sono indicate come "Cliente".

Il Cliente prende atto che il trattamento dei suoi dati personali avviene in conformità del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, di seguito "Regolamento" o anche "GDPR", e del codice della privacy, di seguito "Codice", di cui al D.lgs. 30.06.2003 n. 196, come modificato dal D.lgs. 10.08.2018 n. 101 ed eventuali successive modificazioni o integrazioni.

Il Regolamento e il Codice stabiliscono norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché norme relative alla libera circolazione di tali dati. FORUM LAB SRL tratta esclusivamente le seguenti tipologie di dati personali, conferiti dal Cliente: Dati personali comuni: a titolo esemplificativo e non esaustivo, dati del legale rappresentante e dei suoi collaboratori, dati del candidato, dati relativi alla carriera scolastica e lavorativa, alle attitudini professionali e all'inserimento lavorativo, per le seguenti finalità, e per il tempo strettamente necessario al loro conseguimento:

- esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (erogazione dei servizi richiesti) o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;

- per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (adempimenti di natura legale, fiscale, contabile, amministrativa).

FORUM LAB SRL effettua i trattamenti avvalendosi di soggetti appositamente designati e autorizzati, anche esterni, che operano in base alle istruzioni fornite, verificando che applichino le prescrizioni di sicurezza e riservatezza dei dati, assicurandosi che siano a conoscenza delle norme a tutela dei dati personali, provvedendo alla loro formazione e al loro aggiornamento, prescrivendo che abbiano accesso ai soli dati strettamente necessari per adempiere ai compiti loro assegnati.

Altresì adotta adeguate misure di sicurezza in modo da garantire un adeguato livello di protezione in relazione al proprio trattamento dei dati personali, nel rispetto della normativa sulla privacy e delle condizioni generali di fornitura.

SEDE OPERATIVA

Sede operativa di Lecce (LE) alla Via Candido n. 2.

Lecce è un comune italiano di 94.491 abitanti, capoluogo dell'omonima provincia della Puglia e principale centro urbano del Salento. Situata in posizione pressoché centrale della penisola salentina, tra la costa adriatica e quella ionica, è il capoluogo di provincia più orientale d'Italia.

Le antiche origini messapiche e i resti archeologici della dominazione romana, la inseriscono tra le città d'arte d'Italia, tanto da essere denominata la "Signora del Barocco".

È sede dell'Università del Salento ed è stata capitale italiana della cultura nel 2015.

Il territorio comunale si estende per 241,00 km² e si affaccia sul mare Adriatico per più di 20 km. Comprende le marine di San Cataldo, Frigole, Torre Chianca, Spiaggiabella e Torre Rinalda e la frazione di Villa Convento. Il territorio di Lecce confina a nord e a est con il mare Adriatico, a sud con i comuni di Lequile, San Cesario di Lecce, Cavallino, Lizzanello e Vernole, a ovest con Squinzano, Trepuzzi, Novoli, Arnesano e Monteroni di Lecce.

La città è circondata da un anello tangenziale, con caratteristiche di superstrada. La mobilità verso nord è assicurata dalla superstrada Brindisi-Lecce, che prosegue per Bari integrandosi con la Strada statale 16 Adriatica e con la SS 379, godendo così di ottimi collegamenti con la rete autostradale. Verso sud si diramano due importanti arterie salentine con caratteristiche di superstrada: la Strada statale 101 Salentina di Gallipoli e la Strada statale 16 Adriatica nel tratto Lecce-Maglie. Inoltre è possibile raggiungere Taranto attraverso la Strada statale 7 Via Appia.

I collegamenti ferroviari verso nord sono assicurati dalla stazione delle Ferrovie dello Stato, parte del circuito Centostazioni. La stazione di Lecce è un importante snodo ferroviario della Puglia, punto finale della storica Ferrovia Adriatica. Inoltre, il servizio locale è garantito dalle Ferrovie del Sud Est e dalla Società Trasporti Pubblici (S.T.P.) di Terra d'Otranto.

Lecce è inoltre servita da una rete filoviaria composta da quattro singole linee per un totale di 28 km.

Gli spazi di FORUM LAB SRL, in Via Candido n. 2 a Lecce (LE), destinati ai Servizi al Lavoro, sono situati in un palazzo situato nel cuore della città, vicino alle due piazze principali: piazza Mazzini e piazza Sant'Oronzo.

È stato organizzato in maniera tale da accogliere l'utenza in una hall comoda dotata di reception e meccanismo taglia-code. Lo "spazio accoglienza e attesa", situato all'ingresso dell'immobile, è provvisto di cinque posti a sedere. Da questo spazio l'utente viene facilmente indirizzato verso gli altri spazi assegnati ai Servizi al Lavoro secondo un percorso fluido e lineare che non permette passaggi all'interno degli ambienti riservato ai colloqui, assicurando, quindi, elevati livelli di privacy.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta emessa è soggetta a periodiche revisioni e aggiornamenti.

La presente carta viene tenuta a disposizione presso la sede operativa interessata dai servizi e pubblicata sul sito www.forum-lab.it.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Giorno	Orario
Lunedì	09:00 – 12:00 15:00 – 18:00
Martedì	09:00 – 12:00 15:00 – 18:00
Mercoledì	09:00 – 12:00 15:00 – 18:00
Giovedì	09:00 – 12:00 15:00 – 18:00
Venerdì	09:00 – 12:00 15:00 – 18:00

RECAPITI

FORUM LAB SRL

Sede legale: Piazza Libertini n. 8
73100 Lecce (Le)

P.IVA 05134920759

Telefono: +39 0832 228593

Referente sede operativa: Serena Martina

E-mail: lavoro@forum-lab.it

Pec: forumlabsrl@pec.it

Sito web: <https://www.forum-lab.it/>