



ARPALAZIO

AGENZIA REGIONALE PROTEZIONE AMBIENTALE DEL LAZIO

CARTA DEI SERVIZI

TIROCINI

FORMATIVI E DI

ORIENTAMENTO

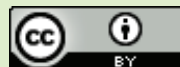


Sommario

1.	SERVIZIO DI ATTIVAZIONE TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO	3
1.1.	DESCRIZIONE	3
1.2	RECAPITI	4
1.3	ORARI	4
1.4	LOCALIZZAZIONE	5
2.	PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1	UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	6
2.2	ACCESSIBILITÀ	6
2.3	PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA	6
2.4	EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ	6
3.	STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
3.1	SEDE	7
3.2	MULTICANALITÀ	7
3.3	PERSONALE: AUTONOMIA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	8
4.	SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ	9
4.1	PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	9
4.2	MODALITÀ DI EROGAZIONE	10
4.3	TIPOLOGIA DI UTENZA	11
4.4	STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO "TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO PRESSO L'ARPA LAZIO"	12
4.5	RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION MAGGIO 2014	15

Tirocini formativi e di orientamento

ARPA Lazio - 2014



Quest'opera è distribuita con Licenza
Creative Commons Attribuzione 3.0 Italia

Foto di copertina:

Laboratorio analisi ARPA Lazio; sopralluogo tecnici
ARPA Lazio

Progetto grafico e stampa:

Tiburtini - Roma

1. SERVIZIO DI ATTIVAZIONE TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO

1.1. DESCRIZIONE

L'ARPA Lazio, allo scopo di diffondere la conoscenza dei temi ambientali e di promuovere e favorire interscambi culturali tra il settore della formazione e il mondo del lavoro, accoglie presso le proprie strutture tirocini formativi e di orientamento. Il tirocinio rappresenta un'esperienza formativa di alternanza studio-lavoro realizzata mediante l'inserimento del giovane in un contesto lavorativo preordinato alla sua formazione professionale, che gli permette di prendere contatto diretto con il mondo produttivo. Il tirocinio è svolto sulla base di apposite convenzioni e progetti formativi stipulati tra i soggetti promotori (università, istituti scolastici, agenzie per l'impiego...) e l'ARPA Lazio.

Il servizio offerto dall'ARPA Lazio prevede l'attivazione e lo svolgimento dei tirocini presso le strutture



dell'Agenzia dislocate sul territorio regionale, previa istruttoria di verifica della sussistenza dei requisiti formali, curriculari e di progetto delle domande presentate. I contenuti, gli obiettivi, i destinatari, la durata, i tempi di presentazione della domanda e il

numero massimo di tirocini attivabili sono individuati dall'ARPA Lazio mediante un documento di programmazione annuale. Il documento, "Programma annuale tirocini", è consultabile sul sito internet dell'ARPA Lazio, nella sezione "Formazione e tirocini" → "[Documenti](#)". Le procedure di attivazione del tirocinio sono curate dalla Divisione polo didat-

tico a seguito della richiesta presentata dall'utente. La richiesta per svolgere il tirocinio all'ARPA Lazio deve essere presentata compilando il modulo online presente sul sito, sezione "Formazione e tirocini" → "[Richiesta ammissione](#)".

1.2 RECAPITI



- a.** *Indirizzo:* ARPA Lazio - Biblioteca ambientale "Paolo Colli"
c/o Ex complesso Santa Lucia, via delle Fontanelle snc
02100 Rieti
Tel.: +39 0746 272228;
fax: +39 0746 296403
Posta elettronica: tirocini@arpalazio.it

- b.** *Indirizzo:* ARPA Lazio – Sede di rappresentanza
Via Boncompagni 101 – 00187 Roma
Tel.: +39 06 48054540;
fax: +39 06 48054539
Posta elettronica: tirocini@arpalazio.it
Sito web: <http://www.arpalazio.gov.it/> Sezione [Formazione e tirocini](#)



1.3 ORARI

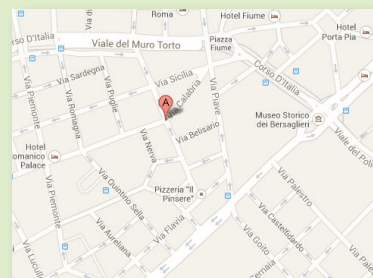
Gli uffici della Divisione polo didattico sono aperti dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 17,30 e il venerdì dalle 8.00 alle 14.00. Gli eventuali periodi di chiusura e di sospensione dei servizi sono tempestivamente comunicati agli utenti attraverso lo spazio web dedicato ai tirocini.

1.4 LOCALIZZAZIONE



A **Rieti**, l'ufficio della Divisione polo didattico si trova presso la Biblioteca ambientale "Paolo Colli", via delle Fontanelle snc, nello stesso stabile del Museo Civico Archeologico. La Biblioteca si raggiunge:

- a piedi da piazza Cavour
oltrepastato il Ponte Romano e arrivati a Largo Fiordeponi, percorrere per un brevissimo tratto via della Verdura e girare a destra per prendere via del Porto, poi a sinistra per via del Burò. Percorsi circa ottanta metri girare a destra in via delle Fontanelle
- a piedi da piazza Vittorio Emanuele (piazza del Comune)
percorrere per un breve tratto via Roma e girare a destra in via San Pietro Martire fino ad arrivare alla Biblioteca Comunale Paroniana di Rieti, costeggiarne le mura e scendere le scalette, subito a sinistra, che portano su vicolo Sant'Anna.



A **Roma**, l'ufficio si trova presso la sede di rappresentanza in via Boncompagni 101, a circa 300 metri da piazza Fiume. La sede di rappresentanza si raggiunge:

- dalla stazione Termini:
 - con l'autobus: prendere la linea 910 (MANCINI) per 3 fermate; scendere alla fermata Piemonte/Boncompagni; percorrere a piedi 300 metri fino all'arrivo a via Boncompagni, 101;
 - a piedi: dirigersi in piazza della Repubblica; girare a destra in via Giuseppe Romita; girare a destra in via Cernaia; girare a sinistra in via Pastrengo, da qui proseguire su via Antonio Salandra e via Piemonte per 600 metri; girare a sinistra in Via Boncompagni. Distanza percorsa: 1,2 km.

2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi generali di erogazione del servizio a cui si attiene l'operato dell'Agenzia sono enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che delinea gli standard di qualità cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini, in linea con gli articoli 3 e 97 della Costituzione italiana.

2.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Ogni utente ha uguale accesso al servizio senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. L'Agenzia rispetta la riservatezza dei dati personali, con il corretto mantenimento dell'archivio contenente i dati dei richiedenti.

Il servizio è erogato secondo principi di obiettività, imparzialità, equità e regolarità.

2.2 ACCESSIBILITÀ

Gli orari di ufficio sono adeguati alle esigenze di tutti gli utenti e ogni variazione o riduzione di orario viene tempestivamente comunicata e segnalata agli utenti attraverso lo spazio web dedicato ai tirocini. L'accesso agli uffici non presenta barriere architettoniche.

2.3 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

L'Agenzia promuove la partecipazione degli utenti garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

In linea con la normativa sulla trasparenza dell'azione amministrativa, l'Agenzia garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso al servizio, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

2.4 EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ

L'organizzazione delle risorse e del servizio si ispira al principio dell'efficienza, per il raggiungimento del miglior risultato, e dell'efficacia, per l'ottenimento di risultati il più possibile rispondenti ai bisogni dell'utenza.

La misurazione, la verifica dei risultati e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono costantemente attuati e portati a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati o comunque perseguiti.

3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 SEDE

L'ARPA Lazio mette a disposizione degli utenti uffici localizzati in due diverse città della regione, a Rieti e a Roma, per ridurre i disagi nei casi in cui sia necessario che l'utente si rechi di persona presso gli uffici. Le sedi sono facilmente raggiungibili e prive di barriere architettoniche.

3.2 MULTICANALITÀ

L'ARPA Lazio consente ai suoi utenti di accedere al servizio attraverso canali multipli e diversificati e integra i punti di contatto tra tutti i soggetti implicati nel tirocinio (soggetto ospitante, soggetto promotore e tirocinante) privilegiando operazioni in remoto e trasmissioni telematiche di documenti. Le informazioni e i documenti relativi ai tiroci-



ni sono disponibili sul sito internet dell'ARPA Lazio e costantemente aggiornati; la presentazione della domanda di ammissione al tirocinio avviene mediante compilazione del modulo online; le comunicazioni e le trasmissioni di documenti avvengono, in tutti i casi consentiti, per mezzo della posta elettronica.

3.3 PERSONALE: AUTONOMIA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Gli impiegati operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard di qualità fissati dall'ARPA Lazio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'amministrazione, secondo lo schema organizzativo previsto dal regolamento. L'aggiornamento professionale del personale è un impegno che l'Agenzia assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è, altresì, un compito del dipendente, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Il personale della Divisione polo didattico addetto al servizio di attivazione tirocini è costituito da:

Dirigente responsabile della Divisione polo didattico: **Dott.ssa Leda Bultrini**

Dott.ssa Elisa Galassetti (collaboratore amministrativo professionale esperto)

tel. +39 0746 272228

e – mail: elisa.galassetti@arpalazio.it ; tirocini@arpalazio.it

Dott.ssa Francesca Pasquali (collaboratore amministrativo professionale)

tel. +39 0746 272228

e – mail: francesca.pasquali@arpalazio.it

Dott.ssa Maria Teresa Lutta (collaboratore amministrativo professionale esperto)

tel. +39 06 48054540

e – mail: mariateresa.lutta@arpalazio.it

Dott.ssa Paola Laudazi (collaboratore amministrativo professionale esperto)

tel. +39 06 48054538

e – mail: paola.laudazi@arpalazio.it

4. SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei servizi per i tirocini descrive i servizi erogati agli utenti e gli standard qualitativi che essa persegue, nel rispetto delle direttive dettate dall'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) e indicate nella delibera n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)". L'ARPA Lazio consente ai propri utenti di verificare la qualità dei servizi prestati e del lavoro svolto dal personale impiegato con l'ausilio di standard di riferimento e di indicatori del livello di qualità. L'utenza, previa verifica della rispondenza dei servizi offerti agli standard, ha la facoltà di presentare un reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici o scaricabile dal sito web, specificando il servizio interessato e le difformità rispetto agli standard garantiti.



4.1 PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Il servizio prevede l'attivazione e lo svolgimento di tirocini formativi e di orientamento presso le strutture tecnico-operative dell'ARPA Lazio, con sede nelle cinque città capoluogo di provincia, previa istruttoria di verifica della sussistenza dei requisiti formali, curriculari e di progetto delle domande presentate. Al termine del tirocinio, viene rilasciato al tirocinante un attestato di frequenza

4.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio è erogato dalla Divisione polo didattico a seguito della richiesta presentata dall'utente. La richiesta deve essere presentata compilando il modulo online presente sul sito dell'ARPA Lazio, sezione "Formazione e tirocini" → "[Richiesta ammissione](#)". Il modulo è attivo in due periodi dell'anno per 30 giorni in ciascun semestre (es. dal 15 aprile al 15 maggio e dal 15 ottobre al 15 novembre). Verificata l'ammissibilità della domanda, si procede alla definizione del progetto formativo e alla sua sottoscrizione da parte dell'ARPA Lazio, del tirocinante e del soggetto promotore. Per ciascun tirocinante, l'ARPA Lazio designa un tutor a cui spetta il compito di inserire e affiancare il tirocinante nella struttura dell'Agenzia ove è chiamato a operare.

Al fine di verificare la qualità del servizio e il livello di gradimento da parte dell'utente, l'ARPA Lazio ha attivato una procedura di monitoraggio periodico e predisposto strumenti di indagine sull'efficacia e sull'efficienza del servizio. L'azione di monitoraggio prende avvio dalla rilevazione delle aspettative del tirocinante sull'esperienza da condurre. Per tutta la durata del tirocinio, il monitoraggio è realizzato mediante la valutazione in itinere del tutor sul grado di impegno, motivazione, flessibilità e adattamento al contesto aziendale e sul grado di sviluppo delle competenze. Al termine del tirocinio è acquisita la valutazione del tutor sulle capacità sviluppate dal tirocinante in relazione agli obiettivi prefissati ed è rilevato, altresì, il grado di soddisfazione del tirocinante rispetto alle aspettative riposte, alle funzioni di tutoraggio esercitate, all'area di inserimento, all'organizzazione del tirocinio.



A PAG. 15 SONO RIPORTATI ALCUNI DATI ESTRATTI DAL DOCUMENTO "TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO MISURAZIONE LIVELLO DI EFFICACIA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – MAGGIO 2014"

IL DOCUMENTO COMPLETO È CONSULTABILE ONLINE NELLA SEZIONE "[DOCUMENTI](#)" DEL SITO INTERNET DEI TIROCINI

4.3 TIPOLOGIA DI UTENZA

I soggetti destinatari dei tirocini sono:

- studenti di scuola secondaria superiore;
- studenti universitari (diploma universitario, laurea triennale, laurea magistrale, master, dottorato...)
- allievi di istituti professionali e corsi di formazione professionale
- neodiplomati, entro i 12 mesi successivi al conseguimento del titolo di studio (*)
- neolaureati, entro i 12 mesi successivi al conseguimento del titolo di studio (*)
- disoccupati, lavoratori in mobilità, inoccupati disabili, invalidi, persone svantaggiate (*)

(*) per l'anno 2015, l'ARPA Lazio ha limitato l'attivazione dei tirocini ai soli studenti di università e altri istituti scolastici (così detti "tirocini curriculari"). Le categorie contrassegnate dall'asterisco, pertanto, per l'anno 2015 non possono svolgere attività di tirocinio presso l'ARPA Lazio.



4.4 STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO “TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO PRESSO L'ARPA LAZIO”

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità agli uffici	Numero di ore giornaliere accesso utenti/Numero complessivo di ore lavorative giornaliere	100%
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni mediante telefono, fax, posta, e-mail	Numero di giornate lavorative con disponibilità del servizio mediante telefono, fax, posta, e-mail, sito web/Numero totale di giornate lavorative	100%
		Accessibilità alle informazioni dal sito web	Numero di pagine web aggiornate/Numero di pagine web da aggiornare	95%
		Possibilità di fruizione del servizio mediante telefono, fax, posta, e-mail, sito web	Attuabilità del servizio senza accesso fisico agli uffici	Completa
Tempestività	Tempestività	Tempo necessario per l'attivazione del tirocinio dalla scadenza dei termini per la presentazione delle richieste	Numero di giorni naturali e consecutivi	75 (tempo massimo)
				60 (tempo medio)

4.4 STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO “TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO PRESSO L'ARPA LAZIO”

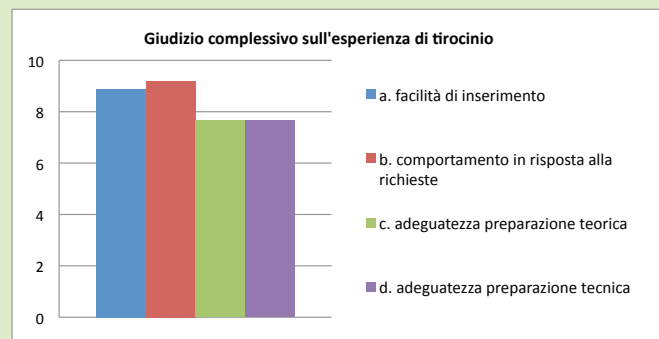
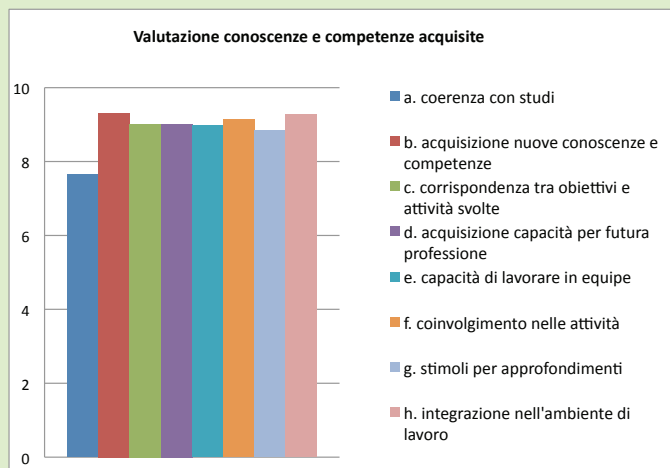
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero massimo di giorni di ritardo nell'aggiornamento del sito	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero massimo di giorni di ritardo nell'aggiornamento del sito	1
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero massimo di giorni di ritardo nell'aggiornamento del sito	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non previsto	Non prevista	Non previsto

4.4 STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO “TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO PRESSO L'ARPA LAZIO”

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di tirocini attivati conformemente alla normativa e alle procedure di riferimento/Numero di tirocini attivati	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di osservazioni di carattere generale mosse dai tirocinanti/Numero tirocini attivati	25%
			Numero di osservazioni sul servizio svolto dall'ARPA Lazio mosse dai tirocinanti/Numero tirocini attivati	15%
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Numero attestati finali rilasciati entro 10 gg. dalla conclusione del tirocinio / Numero di attestati finali richiesti	90%

4.5 RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION MAGGIO 2014

I grafici illustrano alcuni risultati della misurazione del livello di efficacia e del grado di soddisfazione degli utenti condotta dall'Agenzia. I giudizi dei tirocinanti sono stati raccolti attraverso un questionario somministrato dalla Divisione polo didattico al termine dell'esperienza di tirocinio. I valori complessivi sono riportati in una scala da 1 a 10.



ARPA Lazio

Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale del Lazio

www.arpalazio.it

Sezione provinciale di Frosinone

Via Armando Fabi s.n.c.- 03100 Frosinone

sezione.frosinone@arpalazio.it

Sezione provinciale di Latina

Via Carducci, 7 - 04100 Latina

sezione.latina@arpalazio.it

Sezione provinciale di Rieti

Via Salaria per L'Aquila 6/8 - 02100 Rieti

sezione.rieti@arpalazio.it

Sezione provinciale di Roma

Via Giuseppe Saredo, 52 - 00173 Roma

sezione.roma@arpalazio.it

Sezione provinciale di Viterbo

Via Monte Zebio, 17 - 01100 Viterbo

sezione.viterbo@arpalazio.it