

2015

CARTA DEI

SERVIZI AL LAVORO

- 1. Chi siamo**
- 2. La carta dei servizi**
- 3. A chi ci rivolgiamo**
- 4. I nostri servizi**
- 5. Modalità di accesso**
- 6. Attuazione e controllo**
- 7. Dove siamo**

1. CHI SIAMO

C.C.S. è un'agenzia formativa e di consulenza di direzione per le cooperative sociali che lo compongono. Promuove il miglioramento aziendale attraverso la crescita organizzativa e finanziaria, la cooperazione e l'imprenditorialità sociale come strategia imprenditoriale di sviluppo, l'innovazione nella qualità dei servizi e della gestione innovativa d'impresa, una rete regionale di servizi per la disabilità grave.

Certificato ISO9001:2008 progettazione ed erogazione di attività formative e di servizi aziendali.

Attività formativa erogata: formazione obbligatoria, piani formativi aziendali, misure del FSE, corsi di formazione superiore (corsi per operatori socio sanitari, corsi FSE per disoccupati, occupati), formazione continua a voucher FSE.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi al Lavoro di CCS risponde all'esigenza e alla volontà di migliorare e qualificare i servizi per il lavoro offerti alle persone e alle imprese. La Carta dei Servizi si applica a tutte le attività svolte dalle Unità Operative dislocate sul territorio regionale ed è il documento in cui vengono descritte ed aggiornate le caratteristiche delle prestazioni erogate, ma costituisce anche la modalità secondo cui si definisce l'impegno di reciprocità nell'assunzione di impegni precisi tra erogatore e fruitore dei servizi.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti **principi**:

- **Attenzione al cliente**: attraverso azioni di reciprocità e di rilevazione del grado di soddisfazione.
- **Qualità**: definendo le modalità operative adeguate per l'erogazione delle prestazioni e le misure idonee a garantire efficacia ed efficienza del servizio, garantendo competenza degli operatori, livelli di prestazione garantiti, rispetto dei tempi e degli accordi.
- **Trasparenza**: mettendo a disposizione per la consultazione (presso le diverse sedi e on line) tutta la documentazione e la modulistica necessaria a descrivere le caratteristiche dei servizi.
- **Pari opportunità**: con l'accesso ai Servizi si garantisce la massima riservatezza, tenendo conto delle specifiche esigenze e senza distinzione in relazione a genere, razza, lingua, religione e opinione politica.
- **Partecipazione**: si garantisce il diritto di accesso per ogni soggetto alle informazioni che lo riguardano e alla possibilità di presentare reclami e osservazioni per il miglioramento del servizio.
- **Gratuità**: tutti i Servizi contenuti in questa Carta Servizi, più quelli eventualmente resi disponibili da apposite Direttive o finanziamenti della Regione del Veneto, sono erogati a titolo gratuito.

La Carta dei servizi si pone i seguenti **obiettivi**:

- Incentivare l'autodeterminazione delle persone e la loro crescita professionale.
- Comunicare in modo chiaro e trasparente le attività e i servizi erogati.
- Informare, mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti.
- Rilevare il grado di soddisfazione di quanti accedono ai servizi.

L'applicazione dei principi e degli obiettivi non può però prescindere dal **coinvolgimento diretto** e dall'**impegno richiesto ai fruitori dei servizi**, che può essere riassunto nei seguenti punti:

- Rispetto delle indicazioni concordate con il referente del servizio;
- Personale coinvolgimento nella definizione del progetto;
- Comunicazione tempestiva di ogni eventuale variazione relativa alla propria posizione;
- Utilizzo delle modalità di segnalazione/reclamo e di rilevazione del proprio grado di soddisfazione.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

CCS garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad esso si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.

CCS si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati nonché ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagini sulle opinioni di cui agli artt. 8,9 e 10 del D.Lgs 276/2003.

3. A CHI CI RIVOLGIAMO

Possono rivolgersi ai nostri sportelli giovani e adulti inoccupati, disoccupati ed occupati o lavoratori che beneficiano di trattamenti di cassa integrazione, mobilità o di altri ammortizzatori sociali.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

La finalità perseguita da CCS nell'erogazione dei Servizi per il lavoro è l'attivazione ed attuazione degli strumenti utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini e delle imprese del territorio.

<p>ACCESSO E INFORMAZIONE</p>
<p>Garantire informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantire accessibilità ed usabilità dei servizi e delle informazioni.</p>
<p>VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE</p>
<p>Garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.</p>
<p>MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO</p>
<p>Garantire a tutti i cittadini disoccupati e alla ricerca di lavoro, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.</p>
<p>DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E ATTIVAZIONE DI MISURE DI SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO</p>
<p>Garantire l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mediante la mobilitazione di servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.</p>

ATTIVAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI

Si propone di fornire informazioni e consulenza in merito ai percorsi formativi che possono essere attivati, con lo scopo di migliorare le opportunità occupazionali o facilitare l'adeguamento delle competenze richieste dal mercato del lavoro. La progettazione e l'organizzazione dei corsi di formazione o riqualificazione professionale vengono calibrati sulle realtà economiche ed occupazionali delle Province venete.

Formazione superiore

- Progettazione e gestione di corsi di qualifica professionale di 2° livello o di specializzazione post-diploma e post-laurea.

Formazione permanente e continua

- Progettazione e gestione di corsi brevi di aggiornamento per l'acquisizione di nuove competenze professionali di settore in concertazione con le aziende del territorio.

- Progettazione e gestione di corsi brevi di riqualificazione professionale per l'acquisizione delle principali competenze trasversali (alfabetizzazione informatica, linguistica, ecc.).

Il catalogo delle offerte formative sono disponibili anche presso il sito del consorzio

www.reteccs.org

5. MODALITA' ACCESSO

L'accesso ai servizi avviene contattando una delle Unità Operative presenti sul territorio al fine di accedere alle prime informazioni o intraprendere un percorso di riqualificazione o accompagnamento al lavoro.

I colloqui saranno garantiti nella loro riservatezza. CCS si impegna a tutelare la privacy dei propri utenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

Presso tutte le sedi vengono erogati i servizi di accoglienza degli utenti, mediazione per l'incontro della domanda e offerta di lavoro, redazione del progetto individuale e misure di accompagnamento nei giorni e negli orari di apertura indicati.

A tutte le sedi si accede sia recandosi direttamente allo sportello sia telefonicamente. L'unità operativa garantisce presenza e reperibilità telefonica flessibile. Si privilegiano i colloqui individuali che favoriscano maggiore approfondimento nell'analisi e comunicazione empatica.

La redazione del progetto individuale e le misure di accompagnamento al lavoro vengono offerti negli orari di apertura delle diverse sedi, ma anche, previo accordo tra operatore e utente, in momenti diversi, con possibilità di realizzazione dell'intervento in fasce orarie flessibili.

Le sedi consortili accreditate per i servizi al lavoro sono due :

VIA EINAUDI, 62/64 35030 SACCOLONGO (PD)

Lo sportello è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

VIA CAVOUR, 18 30014 CAVARZERE (VE)

Lo sportello è aperto lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30

6. ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

RUOLO DEL RESPONSABILE

Il controllo dell'attuazione della presente Carta dei Servizi è di competenza del Responsabile, che effettua monitoraggi e verifiche interne, con la collaborazione delle altre funzioni. Il monitoraggio ha la finalità di assicurare che quanto previsto venga applicato, mantenuto e sia sempre idoneo a garantire il conseguimento degli obiettivi di qualità prefissati. Il Responsabile informa e mantiene aggiornate le varie funzioni sull'andamento delle performance dei servizi sui relativi risultati.

PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

C.C.S., 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. L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare all'Ente comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

Raccolta del reclamo

Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente in forma scritta a CCS via e-mail, fax o servizio postale, o presentati direttamente, in forma verbale, all'operatore in Segreteria.

Analisi del reclamo

Si tratta dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto. Viene avviata entro 2 giorni (lavorativi) dalla segnalazione. Per la conduzione e la conclusione dell'indagine sono previsti un massimo di 5 giorni (lavorativi). Tutti i reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

Formulazione e comunicazione della risposta

Su richiesta dell'interessato, verrà data puntuale risposta scritta ad ogni reclamo presentato (entro 30gg. Lavorativi dalla presentazione del reclamo). Sarà compito del Responsabile comunicare all'utente l'esito dell'indagine, alla sua conclusione.

Statistica dei reclami e delle segnalazioni

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

SEGNALAZIONE DEI SUGGERIMENTI

Tutti i suggerimenti verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e di valutazione circa le possibili azioni da intraprendere per migliorare i servizi.

MONITORAGGIO SODDISFAZIONE CLIENTE

Gli utenti/clienti dei Servizi al lavoro, oltre ad usufruire dei servizi richiesti e offerti, possono contribuire a migliorare la Qualità, l'Efficienza e l'Efficacia dei servizi stessi.

Annualmente il Responsabile del Servizio effettuerà una elaborazione ed un'analisi delle schede di soddisfazione del cliente, utilizzandone i dati ai fini del miglioramento dei servizi. Il modulo del questionario è presso i locali in cui sono erogati i servizi.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La conduzione dell'attività di valutazione è supportata da un sistema di informazioni che prevede momenti di raccolta, elaborazione, diffusione e analisi delle informazioni e dei dati. Il Responsabile stabilisce il piano di monitoraggio ed individua le metodologie più opportune. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi fissati, vengono inoltre svolte apposite verifiche interne sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nelle procedure interne.

I Responsabili analizzano i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'erogazione dei Servizi; definiscono gli standard per il triennio successivo, in rapporto anche ai risultati conseguiti; descrivono le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard ed i rimedi predisposti; indicano i criteri direttivi cui attenersi nella redazione dei piani di miglioramento delle attività e dei servizi.

7. DOVE SIAMO

SPORTELLO SACCOLONGO

VIA EINAUDI, 62-64
35030 SACCOLONGO
PADOVA

lavoro.padova@reteccs.org
areaformazione@reteccs.org

SPORTELLO CAVARZERE

VIA CAVOUR, 18
30014 CAVARZERE
VENEZIA

lavoro.venezia@reteccs.org
areaformazione@reteccs.org