



Carta dei Servizi al Lavoro

Rev. 7 del 01 agosto 2024



Ente accreditato per la
Formazione superiore e
continua con Legge Regionale
9 agosto 2002, n. 19
Cod. A0065/1305

Ente accreditato per
i Servizi al Lavoro con
Legge Regionale 13 marzo
2009, n. 3, art. 25
Cod. L034



Management
System
ISO 45001:2018

www.tuv.com
ID 9108634357



1. CHI SIAMO

C.C.S. Consorzio Cooperative Sociali (CCS) è un'impresa sociale operativa dal 1995 che si è consolidata nel tempo come agenzia di formazione e sviluppo, attraverso la gestione di progetti di consulenza di direzione che ha favorito la realizzazione di una rete regionale di servizi per rispondere ai bisogni multidimensionali delle persone svantaggiate lavorando in rete con soggetti pubblici e privati quali Aziende Ulss, Comuni, Enti del terzo settore che agiscono in sussidiarietà, imprese, associazioni di categoria, Caritas, Fondazioni Bancarie, enti di formazione, agenzie per il lavoro, enti di ricerca sociale e sanitaria.

Certificato ISO9001 e ISO45001 sui temi della formazione, dei servizi al lavoro e della consulenza ad imprese sociali, CCS ha tessuto una rete di relazioni territoriali diffusa in più province della Regione Veneto, in particolare nel territorio padovano dove opera dal quasi trent'anni recentemente anche come erogatori di servizi previsti dai programmi GOL. Nel 2003 ottiene il riconoscimento dalla Regionale come Organismo di Formazione (OdF) ottenendo l'accreditamento per la formazione continua e superiore con il codice A0065. Dal 2005 opera nell'ambito delle politiche attive per il lavoro, sostenendo e valorizzando le azioni di politiche attive del lavoro svolte, anche, dalle cooperative sociali di inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Nel 2012 ottiene l'accreditamento come organismo per i servizi al lavoro con il codice L034. Dal 2020 è accreditato dall'ANPAL per la ricerca e selezione.

Ha erogato attività finanziate dal FSE per giovani, adulti e soggetti svantaggiati. Nell'ambito delle politiche attive del lavoro e della formazione dal 2014 ha operato sia come capofila sia come partner operativo in progetti di inclusione territoriali e in progetti impegnati nella modellizzazione degli Ambiti Territoriali Sociali consolidando anche in questi progetti una partnership con enti tecnici molto attivi nella modellizzazione di politiche pubbliche o anche nella gestione di Fondi Sociali Europei. Tra i soci fondatori di EURICSE il CCS ha collaborazioni ripetute con le Università di Padova, Venezia e Trento.

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 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.

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 all'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.

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.

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>Lo scopo di questo servizio è quello di promuovere la conoscenza del servizio nel territorio, creare un profilo dell'utente che riassume esperienze pregresse e aspirazioni attuali con le richieste del territorio. Orientare il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o dal territorio in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo. Informativa sui servizi forniti, raccolta del Curriculum Vitae, realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio di specifici progetti, colloqui per la raccolta di informazioni di corredo al curriculum utili per definire un possibile percorso di inserimento.</p>
<p>VALUTAZIONE DEL CASO INDIVIDUALE</p>	<p>Le finalità di questo servizio sono quelle di garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali interventi siano più adeguati in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Il servizio è finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro.</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>ATTIVAZIONE DI MISURE DI SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO</p>	<p>Garantire l'offerta di un progetto di intervento personale 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>
<p>ATTIVAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI</p>	<p>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 del territorio. Il catalogo delle offerte formative sono disponibile anche presso il sito del consorzio www.reteccs.org</p>

5. MODALITÀ 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:

VIA EUGANEA, 27 35030 SELVAZZANO DENTRO (PD)	VIA CAVOUR, 18 30014 CAVARZERE (VE)
Lo sportello è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 11.00; è possibile prenotare un appuntamento al di fuori di quest'orario contattando telefonicamente oppure via mail la nostra struttura.	Lo sportello è aperto il mercoledì dalle 8.30 alle 10.30; è possibile prenotare un appuntamento al di fuori di quest'orario contattando telefonicamente oppure via mail la nostra struttura.
Referente Operatori Mercato del Lavoro: Marco Chinello	Referente Operatori Mercato del Lavoro: Silvia Bassan

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 QUALITÀ 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.

PRIVACY

Il Consorzio Cooperative Sociali CCS si impegna al rispetto delle norme contenute nel Regolamento Europeo 2016/679 "General Data Protection Regulation" (GDPR) e nella normativa italiana vigente in materia di protezione dei dati personali..

7. 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 indagine sulle opinioni di cui al Regolamento UE 679/2016.

8. DOVE SIAMO

SPORTELLLO SELVAZZANO DENTRO	SPORTELLLO CAVARZERE
<p>VIA EUGANEA, 27 35030 SELVAZZANO DENTRO PADOVA Tel. 049 - 8056900 lavoro.padova@reteccs.org lavoro@reteccs.org Responsabile di sede operativa accreditata: Marco Chinello</p>	<p>VIA CAVOUR, 18 30014 CAVARZERE VENEZIA Tel. 335 - 7099121 lavoro.venezia@reteccs.org areaformazione@reteccs.org Responsabile di sede operativa accreditata: Silvia Bassan</p>