



CONSORZIO PROVINCIALE INTESA – CCA
SERVIZI AL LAVORO

REV. 2
01.10.2014

LA CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI AL LAVORO

Indice:

1 Premessa

1.1. Introduzione

1.2. Presentazione della Società

1.3. Struttura e Principi della Carta dei Servizi

2 Descrizione dei servizi erogati

2.1. A chi è rivolto il servizio

2.2. I nostri servizi

2.3. Modalità di accesso

3. Struttura dell'organizzazione e attuazione, controllo del rispetto della carta dei servizi

3.1 Struttura operativa e competenze del personale

3.2 Ruolo del Responsabile

3.3 Procedure per il miglioramento continuo del servizio

3.4 Diritti e doveri dell'utente

3.5 Monitoraggio sulla soddisfazione del cliente

1. PREMESSA

Il mondo del lavoro è in continua evoluzione: stanno cambiando le leggi che lo regolano e allo stesso tempo sono cambiati anche i modi con cui vengono gestiti i rapporti di lavoro.

In considerazione dell'attuale momento, caratterizzato da crisi economico, finanziaria e occupazionale, per assicurare rapidamente interventi di politiche attive del lavoro per coloro che hanno perso l'occupazione o che risultano sospesi dalla propria azienda, la Regione Veneto ha istituito un elenco di soggetti accreditati, finalizzato a permettere ai soggetti privati la presa in carico dei lavoratori e l'utilizzo delle risorse che saranno stanziare dalla Regione per gli accompagnamenti al

lavoro, in particolare percorsi di riqualificazione professionale, misure di incentivo e sostegno al reddito.

La Regione pertanto, oltre al sistema pubblico dei servizi per l'impiego, ha riconosciuto anche operatori privati, ritenuti idonei ad essere presenti nel mercato del lavoro erogando servizi, mediante l'utilizzo di risorse pubbliche in ambito regionale.

1.1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale il Consorzio Provinciale INTESA – CCA si presenta, dichiarando che cosa e in quali tempi possa offrire al cittadino e all'azienda, ed assumendo l'impegno di mantenere nel tempo determinati standard.

La Carta dei Servizi consente, inoltre, all'utente-cliente di esprimere il livello della propria soddisfazione rispetto alle prestazioni avute, di proporre eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi e anche di presentare reclami qualora ritenesse di non essere stato soddisfatto nelle sue aspettative e richieste.

Augurandoci che le informazioni contenute nelle pagine seguenti possano essere un'utile guida ai servizi offerti, vi invitiamo a farci pervenire suggerimenti ed eventuali perplessità, così che questo strumento possa diventare dinamico, in continuo aggiornamento, al Vostro servizio.

1.2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

Il Consorzio Provinciale Intesa - CCA è l'Organismo consortile delle Cooperative Sociali operanti nella provincia di Treviso ed è uno dei principali di settore nel veneto. Costituito nel 1987 per rispondere alle esigenze di rappresentanza, coordinamento, formazione, promozione e sviluppo delle cooperative sociali. Nel corso del 2011 il Consorzio Provinciale Intesa si è accorpato al Consorzio Cooperativa Autogestite (CCA) dando vita al più grosso raggruppamento di Cooperative Sociali e non della Provincia di Treviso.

Il nuovo consorzio mette insieme oltre 40 cooperative, 2.209 persone occupate ed un fatturato aggregato (bilanci 2013) di 68 milioni di euro, con presenza su tutto il territorio provinciale. Il Consorzio Provinciale Intesa - CCA si propone come momento d'aggregazione e coordinamento delle cooperative socie ed opera per l'unificazione del movimento cooperativistico italiano e s'ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativistico mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono la mutualità, la solidarietà, la democraticità, il rispetto della persona, il privilegio del fattore lavoro rispetto al capitale, l'impegno, l'equilibrio della responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni pubbliche.

Agendo secondo questi principi intende favorire l'associazionismo e l'organizzazione tra le cooperative che operano mediante la solidale partecipazione della base sociale e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, attraverso il sostegno, la collaborazione, il coordinamento per lo sviluppo imprenditoriale e sociale.

Fondamentale per il Consorzio risulta essere la realizzazione di formazione e addestramento come anche

l'organizzazione dell'impresa cooperativa. Tale punto è raggiungibile attraverso l'acquisizione di abilità, conoscenze, capacità progettuali e professionali di direzione e di operatività. Altro aspetto fondamentale è la formazione rispetto alle dinamiche dei flussi comunicativi relazionali, la motivazione all'essere operatori sociali a costante contatto con la "sofferenza", il disagio. Ciò con particolare attenzione all'inserimento socio – lavorativo delle persone svantaggiate ma tenendo in considerazione anche il benessere degli operatori e di quanti partecipano alla vita del Consorzio e delle Cooperative.

La valorizzazione della persona e la crescita delle competenze personali e professionali è il primo tratto caratteristico della storia consortile i presidenti e gli amministratori delle cooperative socie sono cresciuti professionalmente nello svolgimento del ruolo ed hanno contribuito in modo significativo alla crescita del "Capitale sociale" del territorio.

Il supporto consortile ha consentito a dipendenti di aziende in crisi, educatori di comunità e giovani lavoratori, di diventare prima soci, in seguito amministratori e presidenti di cooperative con centinaia di soci e milioni di euro di fatturato, dimostrando che la scelta dello sviluppo professionale per linee interne è possibile a condizione che ci siano forti motivazioni, un forte senso di appartenenza alla struttura che si costruisce e la massima disponibilità alla collaborazione con gli altri.

La individuazione di bisogni emergenti nella società e la creazione dei servizi utili per rispondere alle problematiche individuate è la seconda funzione strategica del consorzio; l'inserimento lavorativo dei disabili con patologie psichiatriche, la gestione dell'handicap con percorsi di socializzazione e crescita personale, la ricerca di opportunità di reinserimento per gli esclusi a causa di problemi di dipendenza e con la giustizia, la ricerca di opportunità di lavoro e conseguentemente di reddito per chi ha perso il lavoro, in particolare per i meno giovani, sono alcuni dei molti "servizi" che la cooperazione ha contribuito a costruire con criteri innovati e sempre adeguabili alle esigenze del territorio.

Gli elementi fondativi sopra esposti devono essere confermati e valorizzati dal nuovo Consorzio che si costituisce per rilanciare l'esperienza sino ad oggi sviluppata e per affrontare le nuove esigenze del nostro contesto sociale che è fortemente cambiato negli ultimi anni.

I cambiamenti più significativi possono essere focalizzati su tre elementi:

- *Il cambiamento della famiglia e del suo ruolo nel contesto sociale; la solidarietà che la famiglia può garantire si riduce in modo esponenziale fino ad azzerarsi quando si parla sempre più spesso di nuclei mono parentali che devono trovare sostegni all'esterno a fronte di qualsiasi difficoltà.*
- *L'aumento delle situazioni di disagio sociale che coinvolge sia i giovani che faticano ad inserirsi nel mondo del lavoro che gli anziani espulsi dalla ristrutturazione dei processi produttivi con conseguenti rischi di esclusione sociale.*
- *La riorganizzazione dei sistemi produttivi con una crescente domanda di flessibilità del lavoro nel settore privato e in parallelo la riorganizzazione del sistema pubblico che porta all'esterno sempre più attività anche a causa del calo delle risorse disponibili.*

Il Consorzio Provinciale Intesa - CCA al fine di perseguire le finalità della propria impresa eroga i seguenti servizi e attività:

- *Rappresentanza*
- *Promozione di nuove imprese*
- *General Contractor*
- *Sviluppo di progetti d'impresa nell'ambito dei diversi settori*
- *Progettazione ed Erogazione Attività Formative*
- *Consulenza e assistenza nelle seguenti aree:*
 - ✓ *Consulenza fiscale*

- ✓ Gestione del personale
- ✓ Amministrazione del personale e contabilità
- ✓ Legale e applicazione normativa vigente
- ✓ amministrativa e del lavoro
- ✓ Progettuale
- ✓ Gestionale
- Sviluppo d'impresa nell'area di
 - ✓ Accreditamento
 - ✓ Certificazione
 - ✓ Monitoraggio
 - ✓ Bilancio di Responsabilità Sociale

Il Consorzio Provinciale Intesa - CCA è:

- dal punto di vista giuridico si configura come società cooperativa sociale consortile iscritta all'Albo Nazionale Cooperative n. A151789;
- accreditato come Organismo di Formazione, presso la Regione Veneto, con numero d'iscrizione n. A0106 per la Formazione Continua;
- in un'ottica di miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi, certificato ISO 9001:2008 dall'Ente di certificazione RINA per le attività EA 39 e 37;
- accreditato ai Servizi al lavoro della Regione Veneto – Class. L050.

1.3. Struttura della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi al Lavoro del Consorzio Provinciale Intesa - CCA 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 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 focalizzata 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 tutta la documentazione e la modulistica necessaria a descrivere le caratteristiche dei servizi
- **Pari opportunità/uguaglianza:** 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
- **Riservatezza:** Intesa-Cca assicura la riservatezza delle informazioni conosciute in occasione delle operazioni fatte.

La Carta dei servizi si pone i seguenti obiettivi:

- *Incentivare la valorizzazione e 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.*

2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

2.1 A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

Possono rivolgersi ai nostri sportelli :

- *giovani e adulti inoccupati;*
- *disoccupati;*
- *occupati o lavoratori che beneficiano di trattamenti di cassa integrazione o di altri ammortizzatori sociali.*

2.2 I NOSTRI SERVIZI/FINALITA'

Il Consorzio Provinciale Intesa - CCA soggetto accreditato per i Servizi al lavoro ai sensi dell'art. 25 della L.R. n. 3/2009, garantisce l'espletamento di interventi che mirano alla riqualificazione o al ricollocamento dei cittadini attraverso un insieme integrato di Servizi tra cui quelli di seguito descritti.

ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI

Ha lo scopo di illustrare all'utente i servizi erogati indicando modalità e tempi del percorso, identificare il fabbisogno informativo di accesso al servizio e le aspettative dell'utenza, sostenere la chiarificazione della domanda orientativa individuale, fornire indicazioni circa l'opportunità di percorsi formativi o finalizzati al reimpiego.

ANALISI DELLA DOMANDA E APPROFONDIMENTO DEL PROFILO DELL'UTENTE

Si propone di sostenere l'utente nell'analisi e nella ricostruzione delle esperienze formative e professionali e nell'identificazione delle competenze e delle risorse maturate al fine di supportarlo nella definizione di un progetto professionale.

MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA OFFERTA

Definire con l'utente il piano di ricerca attiva del lavoro e assisterlo nel contatto con l'azienda attraverso la raccolta e diffusione del curriculum vitae e la ricerca e segnalazione delle vacanzie. Intesa-Cca offre anche servizi qualificati per le cooperative: selezione personale, valutazione delle risorse, definizione di profili, supporto all'inserimento lavorativo anche attraverso l'attivazione di stage e tirocini.

DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Ha lo scopo di elaborare, sulla base dell'analisi del profilo professionale e formativo dell'utente, un progetto individuale che illustri e monitori tutte le tappe del percorso di riqualificazione professionale o di inserimento lavorativo.

Può prevedere un insieme integrato di azioni:

- Colloqui di accoglienza
- Counselling orientativo individuale o di gruppo
- Bilancio di competenze
- Scouting aziendale e ricerca attiva individuale
- Percorsi di formazione

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 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, etc.).

Il Consorzio Provinciale Intesa - CCA allo scopo di venire incontro alle esigenze dell'utenza prevede di poter allestire ad erogare prestazioni aggiuntive a quelle già descritte conformemente a quanto previsto dalle disposizioni Regionali.

2.3 MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi avviene, nei seguenti orari:

- dalle ore 9,00 alle ore 13,00 il martedì e il giovedì

Eventuali altre richieste, contattando l' Unità Operativa presente in via C. Marchesi, 7- 31057 Silea (TV), previo appuntamento telefonico, al fine di:

- poter accedere alle prime informazioni
- iniziare un eventuale percorso di sviluppo professionale.

Tel. 0422 918824 - Fax 0422 911117

Email: amministrazione@intesacca.it

3 STRUTTURA DELL'ORGANIZZAZIONE E ATTUAZIONE, CONTROLLO DEL RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

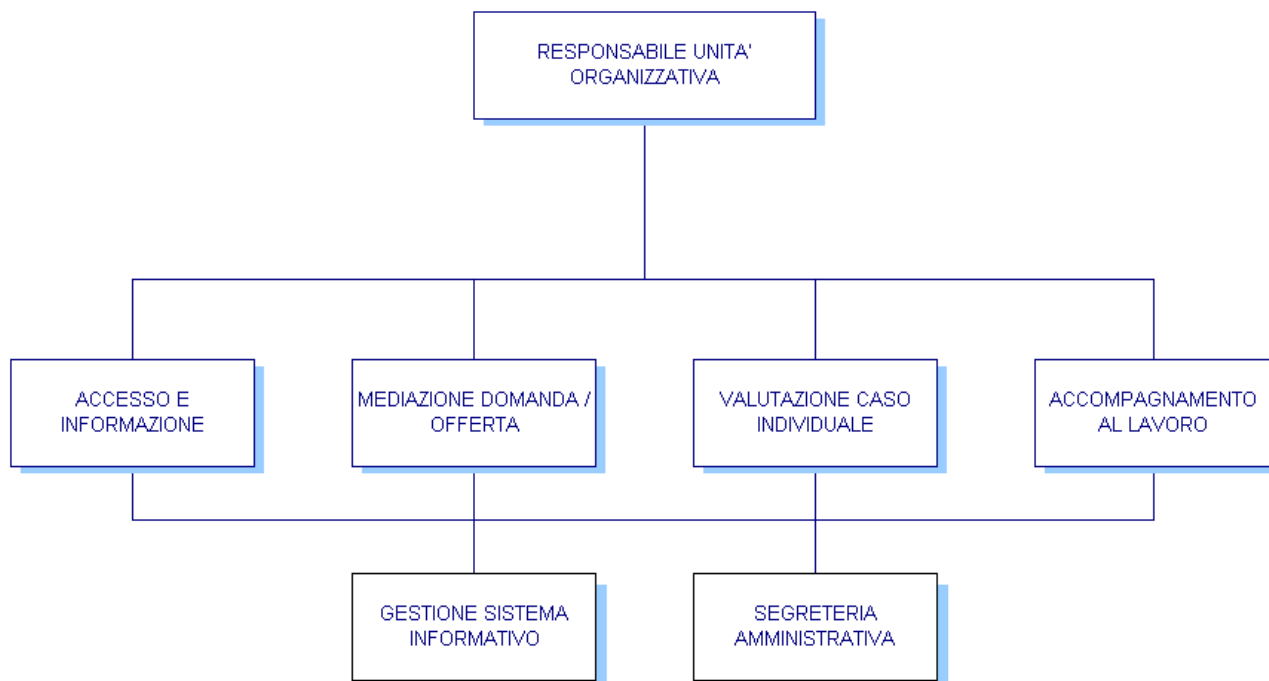
3.1 STRUTTURA OPERATIVA E COMPETENZE DEL PERSONALE

Il Consorzio Provinciale Intesa - CCA mette a disposizione per il servizio specifico propri spazi, opportunamente identificati, presso via Marchesi, 7 a Silea (TV).

La struttura si compone di un Direttore (Responsabile dell'Unità Organizzativa), un impiegato, due operatori del mercato del lavoro, nonché di un collaboratore esterno esperto in materia.

Sono disponibili locali per l'attesa e 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. I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali.

Lo schema funzionale della struttura è il seguente. Oltre al Responsabile, sono presenti, per i servizi erogati, le professionalità richieste dalla normativa in materia.



RESPONSABILE UNITÀ ORGANIZZATIVA

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie. Supervisiona la manutenzione e gestione del servizio nonché le relazioni locali con imprese, istituzioni e attori locali. Promuove il servizio, attua il monitoraggio delle azioni e gestisce il sistema informativo.

FIGURE:

OPERATORE DEL MERCATO DEL LAVORO LOCALE

Gestisce l'accoglienza e lo screening dell'utenza, fornisce la prima informazione e la consulenza di primo livello e infine supporta all'autoconsultazione.

Opera per la diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento. Analizza ed eventualmente ridefinisce la domanda di orientamento, analizza le esperienze formative, professionali e sociali dell'utenza.

Individua con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative formative e professionali, con particolare riguardo al contesto sociale.

Identifica con l'utente le competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne da individuare, supporta l'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni. Sottoscrive e gestisce il patto di servizio e il piano di azione individuale, monitora le azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valuta la loro conformità al piano di azione individuale.

3.2 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 mantenimento delle procedure definite di erogazione del servizio e 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.

3.3 PROCEDURE PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO

Adottare una Carta dei Servizi significa anche assumere con i cittadini e le aziende l'impegno di mantenere un certo 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, Il Consorzio Provinciale Intesa - CCA 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.

3.4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Il Consorzio Provinciale Intesa-Cca 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.

3.4.1 PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI, CONTROLLI E SEGNALAZIONI

Il Consorzio Provinciale Intesa - CCA garantisce la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione. In questo senso la partecipazione attiva del cliente è assicurata mediante la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami sottoposti da qualsiasi soggetto/utente dei servizi erogati.

La procedura può essere avviata dagli utenti con compilazione della segnalazione/reclamo tramite il modulo disponibile presso l'unità operativa o lo può richiedere via e mail: amministrazione@intesacca.it

Il Consorzio Provinciale Intesa-Cca s'impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

3.4.2 RISPETTO DELLE NORMATIVE COGENTE PRIVACY E SICUREZZA

Il Consorzio Provinciale Intesa - CCA, oltre a quanto stabilito dalla normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro, si impegna al rispetto delle norme contenute nel D.Lgs. 196/03. Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali utilizzati nel corso dell'erogazione delle diverse attività dei servizi erogati.

3.4.3 DOVERI PER L'UTENTE

L'utente:

- *si impegna a fornire tempestivamente al Consorzio Provinciale Intesa-Cca eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;*
- *partecipare agli incontri, individuali e di gruppo concordati con Intesa-Cca;*
- *rispondere a tutte le convocazioni;*
- *deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Patto di servizi e Piano Azione Individuale.*

3.5 MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al termine di ogni servizio significativo viene consegnato all'utente un questionario che riporta domande sugli aspetti significativi 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. I dati rilevati verranno periodicamente analizzati al fine di identificare i punti di forza e di debolezza.

DOVE SIAMO

TREVISO

Consorzio Provinciale Intesa - CCA

Via Concetto Marchesi, 7 - 31057 Silea (TV)

Tel. 0422/911133 - Fax 0422/91111

e mail: amministrazione@intesacca.it

