

SERVIZI AL LAVORO

Carta dei Servizi

Gennaio 2017

SOMMARIO

1. La Cooperativa Insieme Si Può e il mercato del lavoro	3
2. La Carta dei Servizi	3
2.1 Lo scopo/finalità della carta dei servizi	3
2.2 Principi fondamentali della carta dei servizi	4
2.3 Collocazione dei servizi e collaborazione con altri soggetti impegnati nel servizio al lavoro	4
3. Modalità di erogazione del servizio	5
4. Diritti e doveri dell'utente	7
5. Procedure di reclamo	7
6. Procedure di controllo	7
7. Orari di apertura delle unità operative	8
8. Considerazioni conclusive	8

1. La Cooperativa Insieme Si Può e il Mercato del Lavoro

“FARE BENE IL BENE”

Da sempre è questo il principio ispiratore della Cooperativa Insieme Si Può.

Da questo principio, si è partiti nel 1983 per mettersi al servizio dell'interesse generale della società, dei bisogni della **Persona** nella Sua interezza e complessità, per la Sua promozione e integrazione come **Cittadino**.

Per questo, la Cooperativa gestisce e promuove servizi di effettiva fruibilità come risposta alle necessità concrete e reali dell'utenza; pubblica e privata, adattando e adeguando i propri interventi al contesto sociale in cui devono realizzarsi.

Tenendo conto dei destinatari degli interventi ai quali questa Carta dei Servizi è destinata, il mercato del lavoro è, conseguentemente, un elemento di riferimento fondamentale e imprescindibile, in quanto i servizi erogati diventano, di fatto, lavoro, qualificazione e riqualificazione attraverso un'adeguata formazione e sono motivo sia per i giovani che per gli adulti di orientamento professionale (vedi ad es. i servizi Informagiovani, Progetto Ali-Adulti Lavoro Integrazione Sociale, di Orientamento, i Centri per l'Impiego), di riconversione e reinserimento occupazionale.

L'attenzione posta al cambiamento che il mercato del lavoro ha subito negli ultimi anni, pensiamo ai problemi legati all'integrazione del cittadino straniero, del disabile, del disoccupato, di colui che, a seguito delle gravi contrazioni economiche e finanziarie di questi ultimi due anni ha dovuto “beneficiare” della Cassa integrazione in deroga, o più semplicemente, di coloro che hanno titoli di studio e/o professionali non più spendibili e non più rispondenti alle sempre più tecniche e specialistiche richieste di mercato, ha spinto la Cooperativa a studiare nuove dinamiche e ad offrirsi, quindi, come strumento e ponte per un nuovo, dignitoso, reinserimento lavorativo adottando modalità lontane dall'essere di tipo assistenzialistico.

Ascoltare, indirizzare, valorizzare le esperienze professionali e formative e orientare sono divenute solo alcune delle azioni attraverso le quali la Cooperativa ha investito risorse ponendosi l'obiettivo di dare una prima risposta ai problemi, accanto a quel concreto supporto dato dal collegare, attraverso alcuni suoi servizi, la domanda e l'offerta di lavoro, senza peraltro mai sostituirsi agli organi istituzionali preposti, con i quali, anzi, ha rafforzato la collaborazione.

2. La Carta dei Servizi

2.1 Scopo e finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo e divulgativo sulle attività offerte dalla Cooperativa nell'ambito dei “Servizi al Lavoro”. E' un preciso impegno assunto nei confronti del cittadino e degli organi istituzionali con i quali collabora. E' un documento di trasparenza attraverso il quale si vogliono presentare le prestazioni offerte precisando tempi e metodi di attuazione. La Carta vuole essere un “percorso” per lo sviluppo e il miglioramento dei servizi offerti, per il monitoraggio dei risultati raggiunti in funzione di una efficace risposta alle esigenze dell'utenza e delle istituzioni.

Funzione della Carta diventa, quindi, quella di agevolare l'utente nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Cooperativa e si traduce, contemporaneamente, in uno strumento atto a controllare la qualità stessa del servizio erogato.

2.2 Principi fondamentali

In questa particolare situazione di crisi occupazionale, che ha indotto la Regione Veneto ad approntare strumenti di sostegno alle famiglie, ai lavoratori e alle imprese, l'azione dei soggetti privati accreditati, nella fattispecie la Cooperativa "Insieme Si Può", deve essere incisiva, selettiva e di sicura efficacia, per fare in modo che le risorse messe a disposizione siano effettivamente impiegate per raggiungere i fini che le azioni Istituzionali si sono prefissate con tali interventi.

La Cooperativa, da sempre, cerca di rispondere alle necessità e agli interessi della collettività, quindi della **Persona**, intesa come centro dal quale si devono diramare i servizi e le attività offerte e riferimento da cui declinare una serie di sottolineature:

- la **centralità dell'Utenza** (privata e/o pubblica che dir si voglia) come punto di partenza per lo studio e l'analisi delle problematiche e per l'individuazione di efficaci risposte e interventi.
- Essere **partner** con le Istituzioni e con altri soggetti accreditati e/o operanti nell'ambito dei servizi al lavoro, diventa uno stimolo al dialogo e al confronto per il miglioramento e per un più efficace raggiungimento dei risultati, primo fra tutti la soddisfazione dell'utenza/cliente.
- **Imparzialità e pari opportunità**. In un contesto in continuo "movimento" e con sempre maggior necessità di integrazione, i servizi offerti garantiscono parità e uniformità di trattamento senza discriminazione alcuna.
- **Personalizzazione del servizio**. Il lavoratore-utente è il centro del servizio. Le azioni svolte saranno finalizzate alla individuazione, definizione e valutazione di interventi individuali, coerenti con il profilo professionale.
- **Professionalità degli operatori coinvolti**. Tutti gli operatori individuati sono professionalmente preparati, adeguatamente informati e aggiornati in modo da garantire un'erogazione di servizi efficaci, capaci, quindi, di raggiungere gli obiettivi prefissati.
- **Servizi in rete**. Il collegamento con i servizi territoriali e con altri enti è considerato elemento necessario per un'adeguata ed efficace risposta all'utenza perché consente una migliore reperibilità di informazioni, sia a livello qualitativo che quantitativo.
- **Accessibilità e visibilità**. La Cooperativa, grazie ad una capillare presenza nel territorio comunale e provinciale, vuole assicurare la continuità e regolarità dei servizi attivati; obiettivo raggiungibile anche attraverso precise scelte strategiche come quelle date da porre il servizio in sedi visibili e con orari di servizio e modalità di accesso che tengono conto delle reali esigenze dell'utenza per una massima fruizione del servizio.
- **Gratuità del servizio erogato**. La Cooperativa svolge i propri servizi senza oneri per i lavoratori - utenti.
- **Riservatezza dei dati**: il servizio è erogato secondo le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagini sulle opinioni di cui agli articoli 8, 9 e 10 del D.lgs. 276/2003.

2.3 Collocazione dei servizi e collaborazione con altri soggetti impegnati nei servizi al lavoro

La Cooperativa Insieme Si Può ha individuato le seguenti sedi delle unità operative per l'erogazione del servizio:

- 1) la propria sede di **Treviso, Via Marchesan n. 4/d;**
- 2) la propria sede di **Conegliano, Via Pittoni n. 17**

Si tratta di unità dotate di tutte le necessarie attrezzature d'ufficio, di connessioni telematiche idonee a interconnettersi ai sistemi informativi Regionali.

Viene garantita la riservatezza durante i colloqui individuali.

La Cooperativa, come soggetto gestore, potrà poi beneficiare dei risultati e delle esperienze di altri servizi analoghi presenti nel territorio provinciale:

- *Informagiovani di Conegliano*
- *Informagiovani di Vittorio Veneto*

Il Centro di Formazione della Cooperativa Insieme Si Può, iscritto all'elenco Regionale degli organismi accreditati (L.R. 19 del 09 Agosto 2002) per l'ambito della formazione continua e/o superiore e/o orientamento al n. A0116, servizio che ha ottenuto la certificazione di Qualità ISO 9001:2008 fin dal 12.09.2002.

Fondamentale e imprescindibile è, poi, il *dialogo* con altri enti accreditati e comunque impegnati nelle politiche del lavoro.

Da sempre, la collaborazione e il partenariato si sono dimostrati elementi fondamentali per una efficace riuscita di progetti e di interventi sia nell'ambito della formazione e riqualificazione, sia nell'ambito delle politiche del lavoro (Università, Scuole, Centri per l'Impiego, Organizzazioni di Categoria).

3. Modalità di erogazione del servizio

L'erogazione dei servizi da parte della Cooperativa avviene nell'ambito delle seguenti aree di prestazione:

- a) *Accesso e Informazione*
- b) *Mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro*
- c) *Progetto individuale e Accompagnamento al lavoro*

In riferimento alle suddette aree, le modalità e i criteri operativi devono tener conto dei destinatari del servizio e delle loro attese.

L'efficienza e efficacia degli interventi e, quindi, i risultati attesi, sono raggiunti solo se le azioni poste in essere terranno conto delle caratteristiche del lavoratore (settore lavorativo di provenienza, mansioni rivestite, titoli di studio e/o professionali,...), della situazione occupazionale dell'utente (disoccupato, in sospensione temporanea, riduzione di orario, cassa integrazione in deroga) e della situazione del mercato della domanda e offerta di lavoro (settori e professionalità richieste, durata). Questi elementi, infatti, sono i riferimenti per poter individuare i conseguenti specifici interventi.

Pertanto i modi e i criteri di approccio e di erogazione del servizio devono essere flessibili e il più possibile adattabili al cambiamento delle situazioni.

Le azioni erogate vengono ad essere così specificate:

Area di prestazione	Contenuti	Modalità operative
Accesso e Informazione	Erogazione di informazioni sull'accesso al servizio offerto dalla Cooperativa, sui collegamenti con altri enti e/o servizi presenti sul territorio, per consentire una più puntuale e adeguata risposta alle necessità dell'utenza, informazioni sulla domanda e offerte, sulle possibilità di formazione e riqualificazione.	<p>Nell'ambito di tale area si opera, in particolare, attraverso i collegamenti in rete con i Centri per l'Impiego territoriali, con Borsa Lavoro Veneto e con altri servizi coinvolti direttamente o indirettamente in questo ambito, garantendo accessibilità e tempestivo utilizzo delle informazioni.</p> <p>Si rendono disponibili all'utente informazioni per l'accesso e la fruizione dei servizi al lavoro, promuovendo gli strumenti messi a disposizione da Borsa Lavoro Veneto.</p> <p>Si privilegia, se possibile, un accesso su appuntamento per garantire maggiormente la riservatezza e la qualità del servizio.</p> <p>Esposizione sintetica delle offerte di lavoro.</p>
Mediazione per l'incontro domanda e offerta	L'operatore funge da ponte tra domanda e offerte di lavoro; l'analisi delle competenze, delle caratteristiche personali, professionali dell'utente permette all'operatore di individuare con coerenza le opportunità di impiego più consone e rispondenti alle attese; l'analisi della domanda e offerte di lavoro, consente all'operatore di indirizzare l'utente e di rendere concreta e realistica la possibilità di occupazione; anche in questa fase è indispensabile che si crei un rapporto di fiducia e collaborazione con l'utente	<p>Fase operativa in cui si rende più esplicita ed evidente l'inter-relazione tra enti e soggetti preposti al servizio al lavoro. Attraverso la definizione dei profili è possibile procedere ad azioni mirate di selezione di candidati per nuovi ruoli lavorativi.</p> <p>Lo stretto contatto con i Centri per l'Impiego, l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalla Borsa Lavoro Veneto e di altri enti, eventualmente coinvolti nei servizi al lavoro, può rendere più agevole, anche per l'utente, l'accesso alle informazioni.</p>
Progetto individuale e Accompagnamento al lavoro	<p>Approccio centrato sulla persona;</p> <p>instaurazione di un rapporto di fiducia e di collaborazione con l'utente; rapporto orientato all'ascolto attivo.</p> <p>Gestione e analisi delle caratteristiche dell'utente, per verificare interessi, attitudini, competenze acquisite, bisogni formativi e/o di qualificazione e/o di riqualificazione.</p>	<p>L'accesso al servizio con appuntamenti individuali; il primo colloquio è il punto di partenza per approfondire le caratteristiche personali dell'utente; è importante per elaborare progetti di scelta o per la revisione di scelte non soddisfacenti.</p> <p>Aiuto all'utente nel rendersi consapevole delle proprie competenze acquisite in precedenti esperienze lavorative al fine di modificare, e/o rielaborare, realisticamente la propria posizione professionale.</p> <p>Individuazione di adeguato percorso di inserimento lavorativo.</p>

4. Diritti e Doveri dell'Utente

L'azione promossa dalla Cooperativa deve rispondere, come detto in precedenza, agli obiettivi che la Regione Veneto si è prefissata di raggiungere con l'emanazione delle disposizioni in materia di Occupazione e mercato del lavoro (L. R. n. 3 del 13 Marzo 2009).

Tenendo conto dei destinatari di tali azioni, i servizi erogati devono mirare alla completa soddisfazione dei bisogni dell'utente, al suo coinvolgimento e alla messa a disposizione di tutti gli strumenti che permettano a questi di raggiungere i risultati attesi.

Con l'utente si instaura un reciproco impegno, che garantisce da un lato l'assolvimento dei compiti di orientamento e accompagnamento al lavoro da parte della Cooperativa; dall'altro, la disponibilità dell'utente ad una eventuale offerta di lavoro e di riqualificazione professionale, che gli permetta di uscire dalla situazione di disagio e difficoltà in cui si è venuto a trovare.

Coerenti con il **rispetto del principio dell'autodeterminazione**, infatti, la Cooperativa, nelle modalità di attuazione dei suoi servizi, vuole sottolineare come solo la disponibilità e la partecipazione attiva dell'utente alle azioni per lui predisposte e con lo stesso concordate, gli permetteranno di beneficiare di eventuali risorse all'uopo previste.

5. Procedure di reclamo

Proposte e reclami **da parte dell'Utenza** possono essere presentati, attraverso appositi moduli all'uopo predisposti, al Responsabile dei Servizi al Lavoro, individuato, dalla Cooperativa, nella Dott.ssa Giulia Minet, presso Insieme Si Può Società Cooperativa Sociale via Marchesan 4/d Treviso, o nelle Dott.ssa Flavia Cremonesi e Dott.ssa Anna Frattin, presso Insieme Si Può Società Cooperativa Sociale via Pittoni, 17 Conegliano (TV).

Da parte sua, la **Cooperativa** si farà carico di segnalare eventuali azioni messe in atto dall'utente che dovessero in qualsiasi modo interferire con il regolare svolgimento delle azioni e degli interventi previsti.

6. Procedure di Controllo

La Cooperativa, attraverso il proprio incaricato, utilizza un sistema di procedure per verificare e monitorare costantemente il pieno rispetto degli impegni assunti sia nei confronti delle Istituzioni che dell'utenza.

Viene appositamente predisposto un **questionario** attraverso il quale si può verificare il grado di soddisfazione dell'utenza, sia rispetto alle procedure adottate che ai risultati raggiunti.

Tale strumento diviene un mezzo per un continuo miglioramento dei servizi erogati e per un più efficace raggiungimento dei risultati.

A ciò si aggiungono **gli adempimenti** che, come soggetto accreditato, la Cooperativa si impegna a espletare nei confronti della Regione e precisamente:

- Interconnessione con i Sistemi Informativi Regionali di cui all'art. 28 della L. R. n. 3 del 2009 secondo i tempi e i modi definiti dalla Direzione Regionale Lavoro;
- Invio alla Regione Veneto e alle Province di ogni informazione per un efficace funzionamento del mercato del lavoro;
- comunicazione alla Regione Veneto e alle Province delle buone pratiche realizzate nonché delle informazioni e dei dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti.

7. Orari di apertura delle unità operative

Gli orari di servizio delle unità operative, con accesso su appuntamento, salvo variazioni dovute ad esigenze organizzative, sono i seguenti:

- **Unità Operativa di Treviso, Via Marchesan n. 4/d**
tel. 0422/325711 fax 0422/406399
Mercoledì dalle ore 14,30 alle ore 17,30
Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30
- **Unità Operativa di Conegliano, Via Pittoni n. 17**
tel. 0438/410321 fax 0438/411357
Giovedì dalle ore 14.30 alle ore 17.30
Previo appuntamento, anche in altri orari della settimana.

8. Considerazioni conclusive

Questa Carta dei Servizi è naturalmente in linea con quella che si propone essere la Mission della Cooperativa “Insieme Si Può” che, attraverso i suoi elementi connotativi, rivela la sua vocazione a essere un soggetto che si propone con una complessa organizzazione di rete, con sistemi di controllo della qualità, con una capacità di lavoro nella comunità partendo dai suoi bisogni, con un interscambio continuo tra il fare e il pensare.

Richiamandoci alle conclusioni del suddetto documento¹, si sottolinea come emerga sempre “la coerenza di alcuni concetti, a testimonianza di come la Cooperativa si proponga sempre di garantire, con la loro presenza, l’importanza di anteporre, a qualsiasi azione, l’affermazione dei suoi valori di fondo.

Una filosofia che si declina attraverso alcune **parole-chiave**:

- ▶ **Accoglienza** come stile che deve sempre connotare le relazioni e non come concetto vuoto di significato. L’impegno, attraverso i servizi attivati, a produrre processi di inclusione delle diversità, qualunque sia la loro appartenenza, a beneficio dell’intera collettività. L’impegno, in una parola, a far parte di quei soggetti che vogliono investire per far crescere la *cultura dell’accoglienza*.
- ▶ **Ascolto** come metodologia principe da adottare nelle relazioni perché può contribuire alla costruzione dell’identità della persona, a riconoscerne il valore e le competenze. Saper ascoltare rende così possibili relazioni trasformative e non meramente autoreferenziali.
- ▶ **Responsabilità** come affermazione del principio dell’autodeterminazione e dell’empowerment che devono essere riconosciuti ai propri interlocutori/utenti per renderli efficacemente protagonisti delle azioni che li riguardano. Concetto che deve essere, però, anche vissuto dall’operatore come elemento integrante del proprio ruolo professionale che, riconoscendogli uno spazio d’autonomia, gli affida contemporaneamente una potestà di incidere sulla qualità dell’intervento.
- ▶ **Attenzione al Cliente / Utente** sia con la scelta di un modello operativo che parte dalle esigenze e dalle caratteristiche della singola persona non inserendola in modo acritico nella “categoria” di appartenenza sia non considerando mai esaurita la conoscenza e

¹ Tratto da *La Mission- finalità, organizzazione, settori di attività*.

l'osservazione delle situazioni di disagio in essere e vigilando per riuscire a cogliere i segnali anticipatori di potenziali problematicità.

- ▶ **Formazione** come stimolo e guida all'autovalutazione del singolo operatore, come risorsa per arricchire le proprie azioni progettuali, come collante per l'apprendimento e l'esercizio di interventi integrati, come elemento di mediazione tra il fare e il pensare e, infine, come alleato dei processi di crescita culturale mirati allo sviluppo di una cittadinanza attiva.

[] La Cooperativa, per sua stessa natura, fermo restando i suoi principi-guida, è destinata, infatti, a raccontare e descrivere le sue attività in modo sempre diverso, sia perché la tipologia dei suoi committenti può sempre variare, sia perché evolvono gli stessi progetti e, infine, perché possono sempre nascere nuove azioni stimulate dai cambiamenti osservati nei contesti in cui opera.

C'è una vocazione innata, infatti, al **cambiamento**, caratteristica attraverso la quale "Insieme Si Può" traduce il ruolo di primo piano che assegna, come suo privilegiato interlocutore, alla realtà territoriale nella sua complessa componente ambientale ed umana".

Anche questa Carta dei Servizi, come qualsiasi documento esplicativo, non ha pretesa di essere completamente esaustivo: la particolarità dell'azione e dei servizi che si sono illustrati, essendo inseriti in un contesto in continua evoluzione, necessitano di monitoraggio, rivisitazione e adeguamento alle novità e necessità che di volta in volta inevitabilmente potrebbero presentarsi.