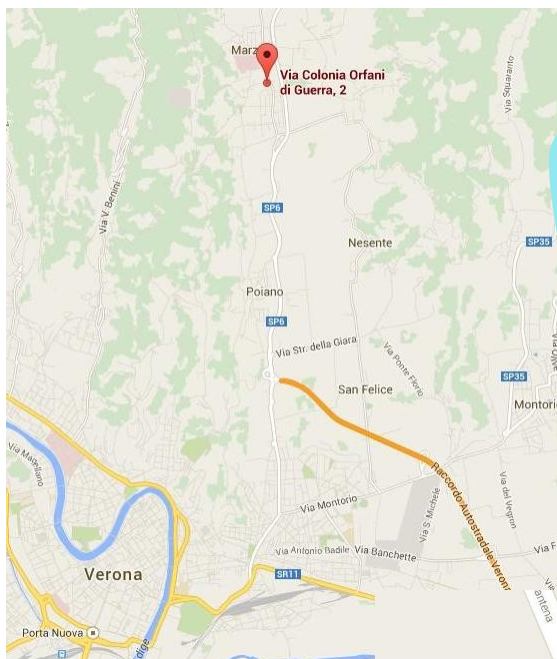
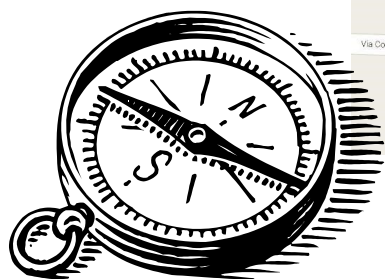




LA FERMATA DELLA LINEA SI
TROVA DI FRONTE ALLA NO-
STRA SEDE—linea 52



Carta dei Servizi per il Lavoro

Rev. Febbraio 2025

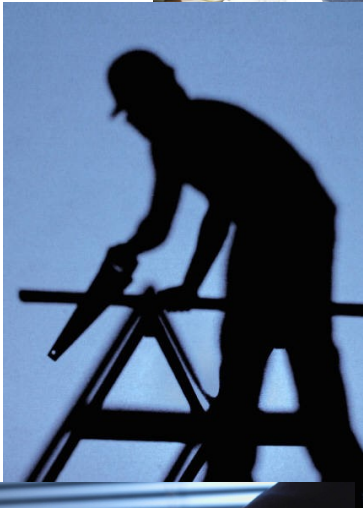
Via Colonia Orfani di Guerra, 2 37142 — Verona

045 8650538

www.coopinsieme.it

Responsabile unità operativa:

Ugolini Pier Carlo



Note:

per la presentazione dei progetti finalizzati all'attuazione del Percorso 4 – Lavoro e Inclusione.

Piano/progetto 4363-0001-921-2022

CUP H11D22000140006

Con capofila e soggetto attuatore: Lavoro & Società scarl.

Nel 2023 e 2024: Attività svolte tra l'anno 2023 e 2024:

Inizio del progetto Polis: Sono stati presi in carico dalla Cooperativa Insieme 5 utenti per le attività di: Orientamento Specialistico, Accompagnamento al Lavoro, Incontro domanda offerta, Promozione/attivazione tirocinio e Tutoraggio al tirocinio.

Per 4 degli utenti sono state completate le attività di orientamento specialistico e di accompagnamento al lavoro fino ad almeno il minimo di monte ore previste dal progetto.

Per Un utente si è proceduto alla promozione e la seguente attivazione di un tirocinio con un'azienda locale della durata di due mesi, al quale ha seguito le attività di tutoraggio per le 8 ore previste dal progetto. Tale tirocinio si è concluso naturalmente ma senza la possibilità per l'azienda di continuare con un contratto di lavoro.

Per un utente, invece, non è stato possibile continuare il percorso di orientamento e di accompagnamento a causa delle numerose chiusure negative senza giustificazione agli incontri programmati in IDO e la successiva impossibilità di fissare nuovi appuntamenti per irreperibilità dell'utente, la situazione è stata discussa con la case manager per il centro per l'impiego.

INTRODUZIONE

Secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (c.d. Direttiva Ciampi), sono da considerarsi servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti alla persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione etc.

Le amministrazioni concedenti i servizi provvedono ad inserire i contenuti della Direttiva suddetta negli atti che disciplinano la concessione. Gli enti erogatori dei servizi pubblici sono denominati "soggetti erogatori".

INSIEME cooperativa sociale è quindi da considerarsi soggetto erogatore: i servizi erogati ai cittadini sono da considerarsi servizi al lavoro.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, la Cooperativa vuole far conoscere i servizi offerti e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirli ai propri clienti, siano essi utenti, enti committenti o collaboratori. Il presente documento è costituito da una parte introduttiva, che contiene i principi generali a cui si ispira l'azione della Cooperativa in relazione ai servizi offerti ed una parte specifica per il servizio in cui sono riportate le caratteristiche, i criteri e le modalità di erogazione e i fattori di qualità che la Cooperativa si impegna a garantire.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa intende seguire in tutte le attività riconoscibili come servizi al lavoro dei principi fondamentali che rappresentano le linee guida del rapporto con i propri utenti e committenti.

In primo luogo è da considerarsi principio fondamentale la **centralità della persona umana**: la persona umana è unica ed irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare la responsabilità e la capacità.

Altri principi fondamentali sono:

Eguaglianza: l'accesso ai servizi al lavoro, servizi pubblici, devono essere uguali per tutti e quindi non si deve fare distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, religione, lingua, ed opinioni politiche. Inoltre l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, la Cooperativa si impegna ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap o svantaggiati.

Imparzialità: la Cooperativa ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi al lavoro sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, Insieme Cooperativa Sociale adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

SERVIZI EROGATI

La Cooperativa intende garantire il proprio servizio in macro aree di prestazione:

- Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto
- Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro
- Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro
- Attivazione di tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo.

I servizi citati sono erogati principalmente a soggetti svantaggiati così come definiti dalla l.n. 381/91 e successive integrazioni e modificazioni e a soggetti "deboli" come da L.R. 23/2006.

Nel corso degli ultimi anni l'attività della Insieme Cooperativa Sociale si è concentrata nella collaborazione al Progetto Esodo finalizzato al reinserimento di persone detenute e o in regime alternativo al carcere.

Nel 2017 è stato realizzato un Progetto "Compagni di Banco" rivolto ai NEET per avvicinarli al mondo del lavoro tramite percorsi di formazione e tirocinio.

Nel 2017-2018 è stato realizzato il Progetto Lavoro in collaborazione con il Comune di Grezzana (VR) nel quale sono stati realizzati percorsi di formazione specifica a utenti disoccupato del Comune stesso oltre all'attivazione di tirocini, profilazione, stesura CV e mediazione domanda/offerta di lavoro.

Nel 2022: adesione come partner operativi al progetto "POLIS Scaligera: Partenariato per l'occupabilità, il lavoro e l'inclusione sociale scaligera" nell'ambito della DGR n. 921 del 26/07/2022 Avviso

garantisce opportunità che gli consentano di scegliere soluzioni conformi alle sue aspettative ed esigenze.

Criteri ed azioni indirizzate all'adozione di standard generali e specifici di qualità anche al fine di consentire la valutazione degli interventi:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il servizio erogato anche attraverso uno stretto rapporto di "rete" con partner ed enti esterni.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento
- Sistema di comunicazione interna ed esterna atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione degli interventi, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

TUTELA

L'utente può inoltrare reclamo inviando una e-mail segreteria@coopinsieme.it o tramite PEC all'indirizzo pec@pec.coopinsieme.it

Il tempo medio per la risposta all'utente viene quantificato in 10 gg lavorativi.

La procedura di gestione delle non conformità prevede una approfondita analisi della anomalia al fine di individuarne le cause.

E' inoltre cura della Cooperativa adottare le soluzioni più efficaci per eliminare l'anomalia e individuare le azioni correttive e preventive per evitare il ripetersi dell'anomalia.

Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della Cooperativa.

Efficienza ed efficacia: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza ed efficacia. La Cooperativa adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Privacy

Informazioni agli utenti

La Cooperativa eroga i servizi in oggetto presso la propria sede situata nel comune di Verona in Via Colonia Orfani di Guerra, 2 nella frazione di Quinto di Valpantena.

La sede è raggiungibile comodamente tramite trasporto pubblico urbano ed extraurbano grazie alla fermata dell'autobus (in via Valpantena) situata di fronte alla stessa (per informazioni consultare il sito www.atv.verona.it), oltre che con mezzi propri. La sede dispone di un comodo parcheggio interno con rampa d'accesso per persone su sedia a rotelle.

L'orario di apertura al pubblico è

Responsabile unità operativa: Ugolini Pier Carlo

MARTEDI E GIOVEDI dalle ore 13.00 alle ore 15.00

(altri orari su appuntamento).

Il numero di telefono è **045 8650538** ed è possibile contattare il sito web **www.coopinsieme.it**.

Rapporti con gli utenti

La Cooperativa si impegna a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli operatori della Cooperativa che erogano il servizio sono tenuti a dare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. La Cooperativa istituisce all'interno della propria sede uno spazio apposito volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale siano disponibili utili informazioni per gli utenti.

Insieme coop sociale recepisce la normativa europea riguardante il tema privacy e quindi con l'entrata in vigore del Regolamento 679/2016 "relativo alla protezione della persona fisica con riguardo al trattamento dei dati personali" ha adottato le direttive ivi presenti per quanto riguarda i servizi al lavoro, ove il tema del trattamento dei dati personali è da considerarsi basilare per l'espletamento dei servizi stessi.

Il trattamento dei dati è da considerarsi lecito perché "...è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte..." (Art 6 comma 1 lettera b) oltre che "adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità.." (Art 5 comma 1 lettera c).

Il **titolare del trattamento** dei dati è:

Insieme cooperativa sociale Via Colonia Orfani di Guerra 2, 37142 – Verona C.F. e P.IVA 01615090238. Per segnalazioni o richieste consultazione dati: Ufficio segreteria o 045/4647970

QUALITA', VALUTAZIONE E INFORMAZIONE

Standard di qualità

Gli "standard di qualità" vengono perseguiti dalla Cooperativa attraverso un processo di miglioramento continuo. Essi sono un riferimento per orientare l'efficacia e l'efficienza del servizio fornito e contemporaneamente rappresentano per gli utenti una "guida" per valutare il servizio ricevuto.

La "qualità" rappresenta per la Cooperativa un bene che nasce dall'incontro di fattori diversi, ma ugualmente importanti: il livello tecnico del servizio, le capacità relazionali, la soddisfazione del cittadino/utente, considerato non più quindi fruitore passivo di prestazioni standard, ma "persona" cui l'organizzazione fornisce informazioni,