

Carta Dei Servizi

PREMESSA

Il Servizio al Lavoro della **Vincenzo Foppa Cooperativa Sociale Onlus** attribuisce alla **Carta dei Servizi** il valore di uno strumento primario per garantire la conoscenza la consapevolezza, il rispetto e la condivisione dei diritti fondamentali riconosciuti ad ogni cittadino utente di un servizio che si articola in diverse funzioni amministrative. Attraverso la carta dei Servizi, Vincenzo Foppa Cooperativa Sociale Onlus fornisce tutti gli elementi che possono agevolare una scelta consapevole dell'utilizzo da parte di ogni cittadino del servizio al lavoro offerto.

I diritti fondamentali riconosciuti nella Carta dei Servizi agli utenti sono:

- Il diritto all'accoglienza alla comunicazione ed all'informazione in merito alla possibilità di attivare un percorso di orientamento e ricerca attiva del lavoro attraverso servizi dedicati.
- Il diritto ad accedere ad un percorso personalizzato secondo i criteri dell'età, del titolo di studio, del genere, dalla distanza dal mercato del lavoro, e dalle attitudini e propensioni personali.
- Il diritto ad essere seguito ed accompagnato nel percorso di orientamento, tramite attività di orientamento e ricerca attiva del lavoro, tutoraggio e consulenza nella valorizzazione delle proprie competenze e nella messa in atto di azioni volte alla spendibilità nel mercato del lavoro, previste dal percorso personalizzato;
- Il diritto all'uso del materiale in merito agli argomenti che vengono affrontati durante i colloqui.
- Il diritto alla qualità ed all'efficienza dei servizi disponibili in relazione alle esigenze degli utenti;
- Il diritto a segnalare l'eventuale disservizio in tutti i modi previsti dai canali comunicativi disponibili all'interno del servizio al lavoro
- Il diritto alla verifica ed al controllo della qualità dei servizi;
- Il diritto alla tutela dei dati personali secondo la normativa vigente;
- Il diritto a rinunciare espressamente in qualsiasi momento ai servizi previsti dal percorso personalizzato secondo le disposizioni dei bandi in riferimento.
- Il diritto ad usufruire dei servizi previsti dal Servizio al lavoro, nel rispetto delle norme vigenti presso Regione Lombardia;
- Il diritto ad usufruire di servizi che il Servizio al lavoro eroga ispirandosi a criteri di efficienza ed efficacia, di obiettività, di giustizia e di imparzialità e in modo regolare, continuativo e senza interruzioni dipendenti dalla propria volontà;

In virtù dei diritti dell'utente, e nel rispetto della normativa vigente in tema di soggetti svantaggiati (over 55, portatori di handicap, altri svantaggi), il servizio al lavoro mette a disposizione le sue risorse umane e strumentali, nel supporto totale, nella presa in carico per l'attivazione e la riuscita dell'erogazione dei servizi previsti dal percorso personalizzato.

L'ente evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

L'Ente si impegna a trattare tali dati nei limiti ed in conformità, a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, , nonché alle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali. Il personale dell'Ente che si trova, nell'ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati, sensibili e non, deve procedere sempre nel rispetto della suddetta normativa e delle istruzioni operative impartite.

La Società promuove la conoscenza della materia nell'ambito del proprio personale.

1. PRESENTAZIONE del Servizio al lavoro

1.1 La sede

Il Servizio al Lavoro della Vincenzo Foppa Cooperativa Social Onlus ha due sedi operative in provincia di Brescia:

- sede di Brescia in Via Nicolò Tommaseo, 49.

L'ufficio dedicato è situato all'ingresso della struttura, al piano rialzato, con un accesso facilitato anche per i portatori di handicap. L'immobile adattato alle esigenze è conforme alle norme edilizie, sanitarie, di sicurezza.

Contatti per prendere appuntamenti o informative: Tel: 030383368 interno 3. Mail: serviziallavoro@foppagroup.it

1.2 Riconoscimenti e Autorizzazioni

La Vincenzo Foppa Cooperativa Social Onlus ha ricevuto i sotto elencati riconoscimenti e autorizzazioni:

- Accreditamento in Regione n° iscrizione 298 – 23.09.2014
- Certificazione qualità 10/10/2014

1.3 Finalità

Il Servizio Al Lavoro della Vincenzo Foppa Cooperativa Social Onlus, come da statuto, ha la finalità di:
Accompagnare chi cerca occupazione, chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, nell'inserimento e nel reinserimento lavorativo o nella riqualificazione professionale attraverso servizi dedicati:

1.4 Servizi:

- Contatti iniziali di accoglienza e prima informazione
- Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo
- Bilancio di competenze
- Individuazione fabbisogni formativi
- Stesura piano professionale di riqualificazione
- Individuazione di percorsi di formazione aggiornamento e riqualificazione
- Stimolo alla ricerca attiva del lavoro
- Monitoraggio andamento

1.5 Servizi di supporto

Il servizio al lavoro è in grado di accogliere, gestire ed orientare alla ricerca attiva del lavoro anche soggetti appartenenti alle categorie svantaggiate, affetti da disturbi specifici di apprendimento o portatori di handicap. Sono previsti interventi specifici personalizzati per soggetti appartenenti alle categorie svantaggiate. All'atto dell'accoglienza l'utente può segnalare volontariamente eventuali disturbi di apprendimento o specifiche disabilità al fine di usufruire di percorsi di accompagnamento personalizzati e strumenti di inserimento lavorativo appositamente predefiniti dalla Regione Lombardia.

2. Organismi di gestione e di indirizzo

2.1 Organismi.

1. il Presidente
2. il Consiglio di Amministrazione
3. il Direttore
4. Responsabile sede locale
5. Addetto all'accoglienza e Tutor

1. Il Presidente ha la rappresentanza legale del servizio al lavoro ed è il Presidente anche del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Vincenzo Foppa.
2. Il Consiglio di Amministrazione è composto da un numero di consiglieri variabile da tre ad undici, eletti dall'Assemblea dei soci dell'Ente gestore dell'Accademia e corrisponde esattamente al Consiglio di Amministrazione dell'Ente gestore.
3. Il Direttore ha il compito della definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative; pianificazione delle attività formative; monitoraggio delle attività ai fini del miglioramento del servizio; gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; valutazione e sviluppo delle risorse umane; pianificazione e gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi e gli attori locali; promozione e pubblicizzazione dei servizi dell'ente; gestione della qualità inerente tutti i processi.
4. Il Responsabile di sede locale; tiene il rapporto con le aziende del territorio,
5. L'Addetto all'accoglienza e Tutor. Accoglie gli utenti, analizza le loro caratteristiche e potenzialità e definisce il percorso più idoneo per l'inserimento lavorativo

2.2 Requisiti di accesso

- Il servizio al lavoro è rivolto a italiani ed stranieri maschi e femmine che sono interessati ad attivare un percorso di orientamento e ricerca attiva del lavoro

3 Orario

Lo sportello del Servizio al Lavoro sarà aperto al pubblico dal lunedì al venerdì.

- La sede di Brescia è aperta dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00

4 Accoglienza

L'accoglienza degli utenti è possibile negli orari indicati; l'attivazione dei servizi e tutte le attività del servizio al lavoro sono possibili solo previo appuntamento.

5 Valutazione dei servizi

Il servizio al lavoro misura la soddisfazione degli utenti sottoponendo ad essi un questionario di valutazione relativo al percorso effettuato.

6 Procedure di reclamo e controllo

Saranno inoltrati al responsabile del servizio al lavoro segnalando le problematiche all'operatore addetto all'accoglienza il quale provvederà a compilare apposita modulistica. Saranno esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento.