



**Cooperativa Provinciale
Servizi**

SERVIZI AL LAVORO

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 05
Dicembre 2020

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente/Cliente,

la Carta dei Servizi è una guida a disposizione delle persone che si rivolgono a Cooperativa Provinciale Servizi s.c.s. per illustrare in modo chiaro e trasparente i servizi che offriamo.

Questa Carta dei Servizi contiene: la finalità dei SERVIZI AL LAVORO svolti da CPS, i modi, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene attuato, i diritti e i doveri dell'utente e le misure che vengono adottate a garanzia della qualità e dell'efficacia delle prestazioni.

I nostri uffici sono a Vostra disposizione per qualsiasi informazione o chiarimento, con la speranza di esservi utili.

La Presidente di Cooperativa Provinciale Servizi

Paola Mason

INDICE		Pagina
1	CHI È CPS	5
2	MISSION	6
3	GLI UTENTI DEI SERVIZI AL LAVORO CPS	6
4	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
5	SEDE DEL SERVIZIO E RISORSE	8
6	TUTELA DELL'UTENTE	9
7	MODALITA' DI INOLTRO DI SUGGERIMENTI O RECLAMI	9
8	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	9
9	CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO	10
10	NORMATIVA DI RIFERIMENTO PER I SERVIZI AL LAVORO	10

1. CHI È CPS

La **Cooperativa Provinciale Servizi** s.c. ONLUS (**CPS**) nasce nel 1982 ed ha sede a Treviso Via Piave 39. CPS è una cooperativa sociale con iscrizione:

- all'Albo Società Cooperative con il n.A148182, dal 24/03/2005,
- all'Albo Regionale della Regione Veneto, istituito con L.R. 23/2006, come cooperativa sociale di tipo **P (A e B)** n. TV0105, cosiddetta **“a scopo plurimo”** che autorizza a:
 - a. la gestione di servizi sociali, sanitari ed educativi di cui alla lettera “a” dell’art.1 della L. 381/91 e all’art. 2 della L.R. del Veneto n. 23/2006, orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni di persone anziane, disabili, malate, in situazioni di svantaggio o di disagio sociale e di bambini;
 - b. la gestione di attività diverse anche finalizzate all’inserimento di persone svantaggiate e deboli di cui alla lettera “b” della L. 381/91 e di cui all’art. 2 della L.R. 23/2006.

Nell’ambito delle attività di **“gestione di attività finalizzate all’inserimento lavorativo di persone svantaggiate e deboli”**, quale cooperativa sociale di TIPO “B”, CPS, con la collaborazione dei propri soci-lavoratori, fin dal 1999 ha creato, all’interno delle sue attività, “spazi” di inserimento lavorativo per persone svantaggiate.

Gli obiettivi principali che CPS si è posta per questa particolare attività sono:

- dare dignità a persone in situazione di disagio sociale o non in grado di piena autonomia, a causa di particolari limiti fisici o psichici,
- dare sostegno alle famiglie di appartenenza.

Dopo oltre 30anni di storia maturata prevalentemente nel settore dei servizi alla persona (servizi socio-sanitari e rieducativi— riabilitativi per persone anziane o con disabilità fisiche/psichiche, servizi socio educativi per l’infanzia, servizi di igiene e sanificazione, di ristorazione e commercio), **CPS ha deciso di avviare la procedura per ottenere l’accreditamento per i SERVIZI AL LAVORO e la conseguente iscrizione nell’elenco regionale degli operatori pubblici e privati accreditati a svolgere servizi per il lavoro nel territorio regionale (Dgr n. 2238 del 20.12.2011).**

CPS è iscritta all’Elenco regionale degli Enti accreditati servizi al lavoro con codice di accreditamento: L202.

Per maggiori informazioni sulla nostra storia, le nostre attività, i servizi e le strutture da noi gestiti, si invita a visitare:

www.consorziosocialecps.it
www.casediriposoanniserenicps.it
www.aquafitpollambulatoricps.it

2. MISSION

La Mission di CPS è rispondere alle esigenze espresse ed inesprese degli Utenti/Committenti del servizio e costruire l'incontro tra domanda ed offerta nel rispetto degli interessi e degli obiettivi di ognuno, ponendo sempre al centro la persona con i suoi bisogni ed il suo vissuto personale e professionale.

3. GLI UTENTI DEI SERVIZI AL LAVORO CPS

I servizi al lavoro che CPS offre possono interessare a:

- ▶ Persone che si trovano in situazione di svantaggio rispetto al mercato del lavoro:
 - giovani fuoriusciti precocemente da percorsi scolastici,
 - disoccupati di lunga durata, immigrati, over 50, donne che intendono rientrare nel mercato del lavoro,
- ▶ Persone in condizioni di svantaggio in possesso di certificato (L.381/91),
- ▶ Persone con invalidità certificata, iscritte al collocamento mirato obbligatorio (L.68/99),
- ▶ Persone che necessitano di un progetto personalizzato per l'inserimento nel mondo del lavoro,
- ▶ Lavoratori che stanno beneficiando di trattamenti di cassa integrazione o di altri ammortizzatori sociali.
- ▶ Enti pubblici che cercano partner per l'attivazione e gestione di politiche e progetti innovativi connessi al sostegno e all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate—fragili o disabili.

4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I Servizi al Lavoro messi a disposizione da CPS vengono erogati attraverso le seguenti attività:

A) Incontro informativo

Alle persone che si rivolgono per la prima volta allo Sportello Lavoro vengono fornite tutte le **informazioni utili** relative a:

1. servizi offerti e modalità di accesso;
2. indicazioni rispetto alle opportunità offerte dalla rete pubblica e privata del territorio;
3. mercato del lavoro e opportunità occupazionali e formative.

B) Presa in carico e patto di servizio.

In un **colloquio individuale** più approfondito:

- a. vengono valutate le necessità, le esperienze e le aspettative della persona;
- b. viene stipulato il Patto di Servizio, lo strumento di acquisizione del consenso dell'utente alla fruizione dei servizi al lavoro e di sottoscrizione dei reciproci impegni.

C) Progetto Individuale personalizzato

Viene rilevato il profilo professionale e formativo del lavoratore, i possibili fattori di criticità per l'inserimento lavorativo, gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi sia all'attività lavorativa.

Viene formalizzato e sottoscritto il Piano di Azione Individuale nel quale viene definito un progetto individuale personalizzato e le misure di accompagnamento al lavoro utili a promuovere l'inserimento o il reinserimento lavorativo o a migliorarne la posizione nel mercato del lavoro.

D) Consulenza specifica di orientamento

Consiste in una serie di attività che vengono svolte attraverso incontri individuali o di gruppo finalizzate a supportare l'utente nella **definizione di uno o più obiettivi professionali** coerenti con le risorse professionali/personali e con le competenze richieste dal mercato del lavoro. Gli argomenti trattati sono i seguenti:

- Stesura Curriculum Vitae e Lettera di presentazione;
- Stesura Bilancio di Competenze per acquisire maggiore consapevolezza delle proprie competenze professionali ed extraprofessionali e della loro trasferibilità in vista della definizione di un progetto professionale individuale;
Inoltre verranno individuate le aree di competenza che richiedono di essere rafforzate attraverso dei percorsi di formazione professionale;
- Orientamento rispetto ai principali canali di ricerca lavoro presenti nel territorio quali ad es. web, giornali, Centri per l'impiego, Agenzia per il lavoro, Informagiovani etc;
- Definizione di uno o più obiettivi professionali;
- Supporto e preparazione al colloquio di selezione.

E) Mediazione per l'incontro di domanda e offerta di lavoro

Questo tipo di mediazione consiste in:

- Definizione del piano di ricerca attiva del lavoro e assistenza nel contatto con l'azienda;
- Raccolta e diffusione del Curriculum Vitae;
- Ricerca e segnalazione delle opportunità di lavoro;
- Assistenza e adeguato supporto nella gestione del contatto con le aziende che ricercano personale.

Avvertenza per l'utente

L'accesso all'incontro informativo è immediato nell'orario di apertura al pubblico, mentre la partecipazione a tutte le altre attività viene svolta attraverso incontri individuali e/o di gruppo ed è su prenotazione.

5. SEDE DEL SERVIZIO E RISORSE

La sede dello sportello per i SERVIZI AL LAVORO è a Treviso in Via Piave, n.39, dotata di parcheggi gratuiti all'esterno della struttura.

CPS dispone di personale qualificato incaricato allo svolgimento delle attività.

Giorno di apertura: VENERDI

Orario di apertura al pubblico dello sportello, in cui è possibile accedere al servizio informazioni o all'incontro informativo:

DALLE ORE 09:00 ALLE ORE 12:00.

Le altre attività vengono svolte con incontri individuali e/o di gruppo, in orari diversi previo appuntamento.

Telefono: 0422 422497

Telefax: 0422 422501 indirizzato a "SPORTELLLO LAVORO"

Indirizzo e mail: serviziallavoro@cps.tv.it

RESPONSABILE DI SEDE OPERATIVA E O.M.L.: DEBORA CASAROTTO

6. TUTELA DELL'UTENTE

L'utente che accede ai SERVIZI AL LAVORO presso la sede CPS ha diritto di:

- ottenere da CPS informazioni complete e comprensibili relative alle modalità di accesso e alle prestazioni dalla stessa erogate,
- ottenere che i dati relativi alla propria persona ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano riservati,
- presentare reclami ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

La Cooperativa Provinciale Servizi s.c.s. si impegna a:

1. Assicurare il rispetto della normativa sulla privacy di cui al D.Lgs 196/2003 e s.m.i,
2. Garantire l'erogazione delle attività e degli interventi nel rispetto del principio delle pari opportunità e non discriminazione basato sul sesso, l'origine etnica e la provenienza geografica dell'utente.

7. MODALITA' PER L'INOLTRO DI SUGGERIMENTI O RECLAMI

L'utente può inoltrare segnalazioni o reclami anche in forma verbale al personale dello sportello, tramite telefono o inoltrato via posta o e_mail ai recapiti di CPS.

CPS accoglie ogni segnalazione o reclamo anche verbale presentato dall'utente registrandolo.

La segnalazione, il suggerimento o il reclamo vengono presi immediatamente in considerazione dalla Direzione di CPS che provvederà in tempo congruo a dare risposta all'utente e comunque non oltre 3 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo.

8. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'utente al termine delle prestazioni erogate da CPS viene invitato alla compilazione di un modulo che riporta un questionario, per esprimere il proprio grado di soddisfazione sul servizio e le prestazioni ricevute.

I dati assunti attraverso la elaborazione annuale dei questionari e l'analisi di eventuali reclami ricevuti, consentono a CPS di recepire il grado di soddisfazione dell'utenza ed agire adeguatamente al fine di ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi e prestazioni offerti.

9. CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

CPS garantisce il controllo sulla qualità del servizio erogato tramite:

1. Formazione adeguata del personale preposto,
2. Analisi della soddisfazione dell'utente rilevata tramite questionario,
3. Rendicontazione sistematica alla Direzione CPS da parte del personale preposto su:
 - numero degli accessi,
 - svolgimento ed efficacia delle diverse fasi di erogazione del servizio,
 - qualsiasi questione critica dovesse rivelarsi nel servizio,
 - eventuali suggerimenti, segnalazione o reclami pervenuti.

10. NORMATIVA DI RIFERIMENTO PER I SERVIZI AL LAVORO

- Legge Regionale 13 marzo 2009, n.3 (BUR n. 23/2009) "DISPOSIZIONI IN MATERIA DI OCCUPAZIONE E MERCATO DEL LAVORO", Art. 25 "Accreditamento";
- Decreto Giunta Regionale n 2238 del 20/12/2011 Approvazione del sistema di accreditamento allo svolgimento dei Servizi per il lavoro nel territorio della Regione Veneto (art.25 Legge Regionale 13 marzo 2009 n.3);
- Allegato A e B - DGR 2238/2011 - Procedure e Requisiti per l'accREDITamento di Servizi al Lavoro;
- Regolamento UE 679/2016.

Cooperativa Provinciale Servizi

Treviso - Via Piave n. 39 - 31100
tel. 0422 422497 fax 0422 422501
E mail: serviziallavoro@cps.tv.it

E mail certificata: cooperativaprovincialeservizi@securpec.eu

www.consorziosocialecps.it