



CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

Sede legale: Viale Porta Adige 45/G - 45100 ROVIGO - Tel. 0425 21667 - 21447
E-mail: assercoop.rovigo@confcooperative.it - Pec: as.ser.coop@pec.confcooperative.it
N. Reg. Imprese RO / C.F. / P.IVA: 01361300294 - R.E.A. n. 149469 - Albo Cooperative A193616

Sommario

1. Chi siamo	pag. 3
2. La carta dei servizi	pag. 3
3. A chi ci rivolgiamo	pag. 4
4. Descrizione dei servizi erogati	pag. 4
5. Modalità di accesso	pag. 5
6. Attuazione e controllo del rispetto della carta dei servizi	pag. 6
7. Dove siamo	pag. 7

1. CHI SIAMO

As.ser.coop è una cooperativa di servizi di assistenza tecnica per l'impresa rivolta alle imprese socie e a clienti non soci, singoli o aziende, con particolare riferimento per le imprese cooperative.

AS.SER.COOP è la società dei servizi della Confcooperative Rovigo per conto della quale fornisce assistenza alle cooperative aderenti ed effettua progettualità ed altri servizi che richiedono il veicolo societario.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi al Lavoro di A.S.SER.COOP 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 si applicherà a tutte le attività svolte anche nelle eventuali Unità Operative dislocate sul territorio regionale ed 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 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 (presso le diverse sedi e online) tutta la documentazione e la modulistica necessaria a descrivere le caratteristiche dei servizi.
- ✓ **Pari opportunità:** 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.

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.

3. A CHI CI RIVOLGIAMO

Possiamo rivolgersi a giovani e adulti, inoccupati, disoccupati ed occupati o lavoratori che beneficiano di trattamenti di cassa integrazione, mobilità o di altri ammortizzatori sociali, o soggetti svataggiati.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

La finalità perseguita da AS.SER.COOP nell'erogazione dei Servizi per il Lavoro è l'espletamento di interventi mirati ad essere strumenti utili alla riqualificazione, all'inserimento e al reinserimento dei cittadini nel mondo del lavoro.

ACCESSO/ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Fornire informazioni all'utente sulle opportunità occupazionali, sulle caratteristiche del mercato del lavoro, sugli strumenti di politica attiva, sui percorsi regionali finalizzati al reinserimento lavorativo.

ANALISI E VALUTAZIONE DEL CASO E APPROFONDIMENTO DEL PROFILO

Si attua l'analisi della richiesta dell'utente al fine di ricostruire il profilo personale, professionale e formativo al fine di identificare le competenze possedute.

MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO

Definire con l'utente il piano operativo per avviare la ricerca attiva del lavoro e assistere nei contatti con le imprese e supportare nella diffusione del curriculum vitae.

DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Elaborare sulla base del profilo dell'utente un progetto individuale e di accompagnamento alla riqualificazione professionale o di inserimento lavorativo. Più azioni: colloqui, counselling orientativi, bilancio competenze, ricerca attiva individuale e segnalazioni di percorsi di formazione o corsi di aggiornamento professionale.

5. MODALITA' ACCESSO

L'accesso ai servizi avviene contattando As.ser.coop al fine di accedere alle prime informazioni o intraprendere un percorso accompagnamento al lavoro o di riqualificazione.

I colloqui saranno garantiti nella loro riservatezza.

As.ser.coop si impegna a tutelare la privacy dei propri utenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relative dati personali senza previo consenso dell'interessato.

SEDE di Rovigo: il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con orario 8.30-12.30 e 13.30-17.30

Si accede contattando l'unità operativa sia telefonicamente che tramite l'accesso allo sportello.

La sede garantisce presenza e reperibilità telefonica.

Si privilegiano i colloqui individuali che favoriscano maggiore approfondimento nell'analisi e comunicazione empatica.

6. ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

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 conseguimento degli obiettivi di qualità prefissati.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al termine di ogni servizio viene consegnato all'utente un questionario a cui rispondere in modo anonimo al fine di rilevare gli elementi di forza e /o eventuali criticità rilevate per il miglioramento del servizio.

Periodicamente il Responsabile del Servizio effettuerà una elaborazione ed un'analisi.

Il modulo del questionario è presso i locali in cui sono erogati i servizi.

PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

As.ser.coop raccoglie il reclamo il quale può pervenire direttamente in forma scritta o via e-mail, o servizio postale, o presentati direttamente all'operatore di sportello.

Il reclamo viene analizzato dall'organizzaione interna per l'analisi dell'accaduto.

Entro 30 gg dalla data di ricevimento del reclamo, As.ser.coop farà formale risposta scritta che invierà all'utente.

SEGNALAZIONE DEI SUGGERIMENTI

Tutti i suggerimenti verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e di valutazione circa le possibili azioni da intraprendere per migliorare i servizi.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

AS.SER.COOP 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.

AS.SER.COOP si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per gli utenti interessati nonché ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del D. Lgs 276/2003.

7. DOVE SIAMO

AS.SER.COOP – cooperativa servizi di assistenza società cooperativa impresa sociale
VIALE PORTA ADIGE 45/G
45100 ROVIGO
TEL. 0425 21667 – 21447
Mail: assercoop.rovigo@confcooperative.it
PEC: as.ser.coop@pec.confcooperative.it
Responsabile sede accreditata: Visentin Monica

As.ser.coop si impegna al rispetto delle norme contenute nel
D. Lgs. 196/03 e del GDPR 679/2016.
Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali.