

CARTA DEI SERVIZI

COOSS Servizi per
l'Orientamento e il
Lavoro

Rev. 02 del 10/11/2014

Sommario

1. Presentazione della Carta dei Servizi.....	2
2. Principi del servizio	3
3. COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro	4
3.1 Modalità di accesso	5
3.2 Servizi erogati	5
3.3 Personale del servizio	7
3.4 Costi del servizio	8
4. La Qualità dei Servizi: livelli di qualità garantiti.....	8
5. Sistema di controllo: Reclamo e Customer Satisfaction.....	9
6. La sede: Numeri utili e Orari.....	10

1. Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento redatto dal gestore dei servizi (COOSS Marche Onlus Soc. Coop p.a.) e che si pone come strumento divulgativo sulle attività svolte da COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro; rappresenta un patto che impegna il servizio nei confronti degli utenti, della cittadinanza, degli enti e delle istituzioni con i quali collabora, sulla base del principio di trasparenza del servizio.

La presente Carta dei Servizi per l'Orientamento e il Lavoro di COOSS comprende quindi un impegno preciso a offrire le prestazioni nei tempi e nei modi descritti, identificando specifici standard di riferimento e prevedendo la possibilità di segnalare la propria soddisfazione e le proprie proposte di miglioramento in merito all'attività di COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro.

Normativa di riferimento:

- DPCM 27/1/1994 - Principi sull'erogazione di servizi pubblici
- Legge 273/95 - Introduzione di uno schema generale di riferimento per la redazione della Carta dei Servizi
- Legge 244/07 - Previsione dell'obbligo da parte del soggetto gestore di redigere e pubblicizzare la Carta dei Servizi
- DGR n. 546 del 12/05/2014 - Disciplina per l'accreditamento dei servizi per il lavoro della Regione Marche

La Carta dei Servizi:

- INFORMA** il cittadino/utente sui Servizi per l'Orientamento e il Lavoro di COOSS e sulle modalità per accedervi
- IMPEGNA** COOSS a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento
- INDICA** i diritti e i doveri del cittadino/utente
- FACILITA** una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dell'orientamento e dell'inserimento lavorativo.

2. Principi del servizio

COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro offre prestazioni specialistiche e specializzate, mirate e personalizzate nel rispetto dei bisogni e delle specificità dei singoli utenti, siano cittadini, aziende, enti pubblici o privati.

I principi che orientano e guidano le attività di COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro sono:

Uguaglianza ed imparzialità – Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione, in condizioni di imparzialità e uguaglianza. Il servizio garantisce a tutti parità e uniformità di trattamento. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religioni e opinioni politiche.

Partecipazione – E' favorita la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio. Tutti i destinatari e utenti dei servizi sono invitati ad avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Sono previste forme concrete di intervento per cogliere il grado di soddisfazione dell'utente.

Continuità – L'erogazione del servizio sarà il più possibile continua nel tempo. In caso di prevedibili irregolarità o interruzioni di erogazioni, gli utenti saranno tempestivamente informati e si cercherà di adottare misure volte a diminuire il disagio.

Efficacia ed efficienza – Il servizio si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati impiegando opportune soluzioni e formando adeguatamente le risorse umane.

Personalizzazione – L'offerta e i percorsi proposti devono essere adeguati alle esigenze, attitudine competenze e capacità dell'utente, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Gratuità – Tutti i servizi riconducibili all'Area 1 - Servizi di base sono gratuiti e vengono erogati senza alcun onere per i destinatari.

Chiarezza e cortesia – Nel rapporto con utenti e cittadini è garantita una chiara e corretta informazione circa i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, attraverso un linguaggio che, senza pregiudicare i contenuti, risulti il più semplice e vicino possibile all'esperienza dei destinatari. Il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali e non formali della qualità del servizio.

Riservatezza – E' garantita la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente in riferimento ai Servizi concordati e a fini statistici.

Professionalità degli operatori – Tutti gli operatori sono professionalmente preparati a sostenere le attività: è previsto un costante aggiornamento per il personale.

Valorizzazione delle reti di servizi territoriali – Gli operatori ritengono determinante, ai fini di una maggiore qualità del servizio, attivare e valorizzare l'intervento in rete con altri servizi, enti ed aziende del territorio.

3. COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro

COOSS, con DGR.546/2014 - DDPF 191/SIM/2014 - Decreto n. 380/SIM del 18.08.2014, è iscritta al Registro della Regione Marche dei soggetti accreditati per i Servizi per il Lavoro di Base, che prevedono l'erogazione di servizi di Informazione ed auto orientamento, Consulenza Orientativa, Incontro Domanda/Offerta.

In coerenza con quanto disciplinato dalla Legge regionale n. 2 del 25 gennaio 2005 (Norme regionali per l'occupazione), in quanto soggetto accreditato, COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro, agisce secondo una logica parzialmente sostitutiva, ma in raccordo con i Centri per l'Impiego per lo svolgimento dei servizi di intermediazione, di ricerca e selezione e supporto alla ricollocazione professionale. La disciplina dell'accREDITAMENTO prevede che la cooperazione tra operatori accreditati pubblici e privati si attui mediante l'erogazione di standard di servizio omogenei su tutto il territorio regionale secondo un modello integrato definito.

Le attività di COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro si svolgono nella sede accreditata di COOSS in via Saffi 4, ad Ancona e nelle aule e laboratori messi a disposizione dalla cooperativa; i servizi sono aperti all'intera cittadinanza.

A seguire l'Organigramma col funzionamento del Servizio:



3.1 Modalità di accesso

COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro si rivolge in particolar modo a due tipologie differenti di destinatari, da un lato (macrotipologia A) le singole persone, con particolare attenzione ai disoccupati e inoccupati (d.lgs. n. 181/00 e modifiche ed integrazioni ad esso apportate da d.lgs. n. 297/02) e dall'altro (macrotipologia B) le aziende e gli enti.

Tutti possono accedere ai servizi rivolgendosi direttamente al personale di *front office* negli orari di apertura o contattando telefonicamente, via fax o via e-mail COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro ai recapiti indicati a p. 10 della presente Carta dei Servizi (6. La sede: Numeri utili e Orari).

3.2 Servizi erogati

COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro garantisce l'erogazione di servizi differenti a seconda delle differenti tipologie di destinatari: Servizi alle Persone (A) e Servizi alle Aziende (B).

A. Servizi alle Persone

1. Informazione – presentazione delle finalità e modalità di funzionamento di COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro; presentazione dei servizi offerti dalla rete Regionale pubblica e privata e accompagnamento nell'acquisizione di informazioni utili per l'orientamento e la ricerca attiva nel Mercato del lavoro: rendere disponibili strumenti di auto-consultazione di materiali informativi e di offerte di lavoro; rinviare, laddove necessario, ad altri servizi specialistici della rete.

2. Accoglienza, presa in carico della persona – rilevazione dei fabbisogni espressi e dei servizi richiesti dalla Persona mediante una scheda di prima accoglienza, un colloquio conoscitivo, raccolta curriculum vitae, etc.

3. Consulenza orientativa alla formazione e/o al lavoro – sostegno nell'individuazione e costruzione di un percorso personalizzato, utile a promuovere attivamente l'inserimento o il reinserimento del candidato nel mondo del lavoro o a migliorarne le posizione sul mercato: ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini della persona per un'analisi della storia formativa e professionale; supporto nella redazione del curriculum vitae.

4. Bilancio Competenze - attività di bilancio delle competenze o percorsi individuali strutturati in più incontri per l'ascolto e di comprensione della storia personale, scolastica, formativa e professionale dell'individuo; analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali, attraverso la ricostruzione delle competenze, potenzialità e attitudini del lavoratore con finale redazione di un progetto professionale; individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo coerenti con i bisogni individuati e orientamento a servizi specialistici e formativi.

5. Accompagnamento al lavoro – supporto nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di un miglioramento dell'occupabilità mediante misure di formazione, tirocinio, stage: preparazione mirata ad un'adeguata conduzione dei colloqui di lavoro; accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo; supporto all'autopromozione; assistenza nell'adeguamento di progetti formativi e/o delle competenze di partenza;

promozione di convenzioni per l'avvio di tirocini e stage; tutoraggio dei percorsi di tirocinio e di stage; consulenza per la creazione di impresa emessa in contatto con i servizi competenti.

6. Incontro domanda /offerta di lavoro – agevolazione nell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, attraverso l'accompagnamento della persona all'impiego e offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa, sia al fabbisogno di figure professionali delle Imprese: guidare l'utente nella fase di *scouting* e promuoverlo alle imprese; individuazione di opportunità lavorative; sostegno nella fase di pre-selezione e selezione; gestione della fase di pre-selezione.

7. Rapporti con la Rete Pubblica – mediazione, in qualità di ente accreditato, nell'informazione, accesso, partecipazione e gestione di eventuali iniziative supportate da fondi pubblici (borse studio, borse lavoro, Servizio Civile, Programmi Locali / Regionali / Nazionali / EU, etc.)

B. Servizi alle aziende (ai datori di lavoro e al territorio)

1. Promozione e *scouting* – promozione di servizi alle Imprese e rilevazione di richieste di prestazioni, attraverso servizi di consulenza e incrocio domanda/offerta: analisi del mercato e selezione delle Imprese da contattare; promozione dei servizi sul territorio; attivazione di un primo contatto con le Imprese e presentazione dei servizi offerti; *scouting* e analisi dei fabbisogni di servizi e personale.

2. Informazione e accesso ai servizi – erogazione informazioni all'Impresa circa i servizi offerti (requisiti e regole di accesso), identificazione dei fabbisogni dell'Impresa e dei possibili ambiti di supporto; informazioni relative a incentivi e agevolazioni per le assunzioni, procedure amministrative (es. comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato), apprendistato, tirocini, stage e formazione on the job, contrattualistica e normativa in materia di lavoro. Rinvio al servizio di consulenza (se necessario); compilazione della scheda aziendale e rilevazione del fabbisogno professionale.

3. Consulenza – supporto delle imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione e all'inserimento delle risorse umane: assistenza ai datori di lavoro in merito all'interpretazione della normativa e della contrattualistica di riferimento, facilitazione dell'inserimento e l'attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati; orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali; sostegno nella realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane.

4. Incontro domanda/offerta di lavoro – aiuto alle Imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi: individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca; supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante; contatto preventivo dei potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità; raccolta e verifica delle auto-candidature pervenute ai servizi per il lavoro; presentazione, ai datori di lavoro, delle candidature pre-selezionate; raccolta di esiti/feedback dai Datori di lavoro; supporto nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze.

3.3 Personale del servizio

Lo staff dei Servizi per l'Orientamento e il Lavoro è composto di professionisti e personale qualificato; le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi sono:

- **Responsabile del Servizio:** assicura il coordinamento della sede e in particolare svolge le seguenti attività, come prestabilito da DGR n. 546 del 12/05/2014, art.7, comma 3:
 - coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
 - supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
 - gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni e gli attori locali;
 - attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività;
 - supervisione delle attività di gestione del sistema informativo e delle informazioni.

- **Operatori del servizio:** come prestabilito da DGR n. 546 del 12/05/2014, art.8, comma 1d, le attività svolte sono:
 - analisi della domanda dell'utente e rilievo di specifiche disponibilità al lavoro e all'occupazione;
 - definizione del percorso col dettaglio dei servizi al lavoro da attivare, in quanto più funzionale all'inserimento formativo e lavorativo;
 - favorire l'accesso dell'utente a informazioni utili per affrontare i processi di inserimento / scelta lavorativa e di sviluppo professionale;
 - favorire nell'utente l'acquisizione di abilità di ricerca e di utilizzo delle informazioni utili per affrontare i propri problemi occupazionali e di sviluppo professionali;
 - favorire l'inserimento dell'utente nel ciclo di servizi interni ed esterni;
 - sostenere l'utente nel fronteggiare i compiti connessi alle transizioni di lavoro e nel lavoro attraverso: l'analisi della propria storia personale e professionale e l'identificazione delle proprie competenze, risorse, interessi professionali ed extraprofessionali; l'acquisizione di informazioni sulle opportunità professionali, lavorative e formative offerte dal contesto di riferimento; la definizione di un progetto professionale e/o formativo e la formulazione di un piano concreto d'azione per attuarlo;
 - favorire l'attivazione dell'utente e lo sviluppo di abilità di ricerca del lavoro, supportandolo operativamente nella realizzazione di un piano di ricerca attiva del lavoro;
 - favorire il raccordo tra la domanda di lavoro espressa dalle imprese e l'offerta di lavoro espressa da soggetti in cerca di occupazione, nel rispetto delle garanzie previste dalla normativa;
 - alimentare Banche dati sulla domanda e sull'offerta lavoro, anche per il tramite di Cliclavoro, al fine di fornire informazioni utili per la programmazione di altri servizi per il lavoro e la formazione.

- **Referente degli operatori del servizio:** è una figura di rappresentanza selezionata tra gli operatori. Oltre a svolgere le normali attività di un operatore, è caratterizzato da una specifica funzione di raccordo:
 - tra gli operatori stessi e il responsabile dei servizi;
 - tra le attività di *front office* e *back office*;
 - tra le varie sedi.

COOSS garantisce un adeguato piano di formazione del personale con aggiornamento periodico, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori e territorio.

Le attività di formazione e aggiornamento del personale si basano su:

- Incontri di equipe, per incoraggiare la conoscenza, la capacità e lo scambio tra colleghi;
- Corsi di formazione su tematiche in ambito di: nuove politiche su formazione e lavoro, risorse informatiche e tecnologiche, metodologie di orientamento.

3.4 Costi del servizio

Tutti i servizi riconducibili all'Area 1 - Servizi di base sono gratuiti e vengono erogati senza alcun onere per i destinatari come da DGR n. 546 del 12/05/2014, art.15, comma 2c.

4. La Qualità dei Servizi: livelli di qualità garantiti

COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della qualità, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con l'utente/cittadino del servizio, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità.

Gli standard di qualità illustrati in seguito nella 'Tabella Indici Qualità' si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla struttura.

Tabella Indici Qualità

Indicatore	Standard di qualità	Modalità di misurazione / Soglia
Professionalità del personale (di ruolo e in ingresso)	Possesso dei titoli come previsto dalla normativa dell'accreditamento	100% operatori di ruolo in possesso dei titoli richiesti
	Esperienza professionale	100% operatori di ruolo in regola con il Curriculum
Formazione ed aggiornamento del personale	Attività formativa ed aggiornamento per tutto il personale	Min. 10h/anno di formazione
	Rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale	Confronto di date attestati di aggiornamento, rispetto ai termini delle normative vigenti

Incontri/ riunioni di équipe/o supervisione	Incontri periodici di confronto tra gli operatori del servizio	Verbali Riunione compilati: 1 al mese
Sviluppo e gestione del servizio	Analisi e monitoraggio dell'utenza	100% Utenti Registrati
	Analisi dei bisogni, colloqui motivazionali, indagine conoscitiva delle problematiche	100% Documenti prodotti e attività svolte tracciati e archiviati
Qualità ed efficacia del servizio	Tempi di risposta	Max 60 giorni per rispondere a richieste
	Valutazione in itinere del servizio	Ogni 6 mesi
	Varietà e quantità servizi erogati	N. servizi erogati per tipologia
<i>Customer satisfaction</i>	Monitoraggio della soddisfazione	Media delle valutazioni del grado di soddisfazione del servizio >75%
Informazione e accessibilità	Informazione ai cittadini, sensibilizzazione e discussione	1 Carte del Servizio realizzata
		Min. 100 depliant/anno distribuiti 1 sezione dedicata nel sito aziendale Min. 2 incontri all'anno informativi/conoscitivi organizzati
		Possibilità di reclamo o suggerimento tramite schede e con altre modalità

5. Sistema di controllo: Reclamo e Customer Satisfaction

I Servizi per l'Orientamento e il Lavoro di COOSS garantiscono la funzione di tutela nei confronti dell'utente, ricercandone la collaborazione per poter dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. Agli utenti dei servizi è chiesto di dare un parere sul servizio ricevuto, in termini di qualità e soddisfazione delle esigenze compilando **apposito breve questionario**, utile per il miglioramento del servizio.

Ulteriori suggerimenti, osservazioni e reclami possono essere presentati a voce, per scritto o telefonicamente, presso:

COOSS MARCHE ONLUS - Soc. Coop. p.a.
Servizi per l'Orientamento e il Lavoro
 Via Saffi n.4, 60121 Ancona (AN)
 Tel. (diretto) +39 071 50103240
 Fax. +39 071 50103260
 e-mail: orientalavoro@cooss.marche.it

6. La sede: Numeri utili e Orari

Per informazioni e chiarimenti l'ufficio COOSS Servizi per l'Orientamento e il Lavoro di via Saffi 4 - Ancona è aperto al pubblico negli orari:

	<i>mattina</i>	<i>pomeriggio</i>
Dal Lunedì al Venerdì	9.30 - 12.30	-
Martedì e Giovedì	9.30 - 12.30	15.00 - 17.30

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

COOSS MARCHE ONLUS - Soc. Coop. p.a.

Servizi per l'Orientamento e il Lavoro

Via Saffi n.4, 60121 Ancona (AN)

Tel. (diretto) +39 071 50103240

Fax. +39 071 50103260

e-mail: orientalavoro@cooss.marche.it

Responsabile Organizzativo: *Diego Mancinelli, Giampaolo Gherardi*

Operatori front office: *Luca Bordoni, Chiara Bruschini, Silvia Coltorti, Lorenza Lupini, Sascha Smerzini*