

CARTA DEI SERVIZI PER IL LAVORO

anno 2021

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

ZICO è una società costituita da sei soci con formazione in ambito educativo, economic e giuridico, nata dal desiderio di creare servizi e spazi per la promozione e lo sviluppo delle potenzialità del territorio della provincia di Rovigo.

Tutte le attività di ZICO nascono dalla collaborazione con gli attori locali, privilegiando il dialogo, il confronto e lo scambio reciproco, inoltre ZICO si fa portatore dei principi cooperativi, i quali vengono applicati a ogni progetto.

La vicinanza alla rete di Confcooperative permette anche il confronto e la collaborazione con la rete cooperativa nazionale soprattutto all'interno di progetti giovanili come OOP!Giovani Imprenditori Cooperativi e CoopUp.

Le nostre attività principali si possono riassumere come segue:

- Coworking;
- Formazione ed eventi formativi;
- Consulenza su bandi, gare e fundraising;
- Formazione per le scuole;
- Incubatore di aziende start-up e acceleratore d'impresa.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi al Lavoro di ZICO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE 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 applica a tutte le attività svolte dalle 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 on line) 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 ai nostri sportelli giovani e adulti inoccupati, disoccupati ed occupati o lavoratori che beneficiano di trattamenti di cassa integrazione, mobilità o di altri ammortizzatori sociali.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

La finalità perseguita da ZICO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE 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 formative o finalizzati al reinserimento.

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, percorsi di formazione.

ATTIVAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI

Si propone di fornire informazioni e consulenza in merito ai percorsi formativi che possono essere attivati, con lo scopo di migliorare le opportunità occupazionali o facilitare l'adeguamento delle competenze richieste dal mercato del lavoro. La progettazione e l'organizzazione dei corsi di formazione o riqualificazione professionale vengono calibrati sulle realtà economiche ed

occupazionali delle Province venete.

Formazione iniziale e superiore

- Progettazione e gestione di corsi di qualifica professionale di base per giovani e adulti

Formazione superiore

- Progettazione e gestione di corsi di qualifica professionale di 2° livello o di specializzazione post- diploma e post-laurea

Formazione permanente e copntinua

- Progettazione e gestione di corsi brevi di aggiornamento per l'acquisizione di nuove competenze professionali di settore in concertazione con le aziende del territorio
- Progettazione e gestione di corsi brevi di riqualificazione professionale per l'acquisizione delle principali competenze trasversali (alfabetizzazione informatica, linguistica, ecc.).

Il catalogo delle offerte formative è disponibile all'interno dell'Unità operative territoriali e nel sito www.zico.me.

5. MODALITA' ACCESSO

L'accesso ai servizi avviene contattando una delle Unità Operative presenti sul territorio al fine di accedere alle prime informazioni o intraprendere un percorso accompagnamento al lavoro o di riqualificazione.

I colloqui saranno garantiti nella loro riservatezza.

Zico società cooperativa sociale si impegna a tutelare la privacy dei propri utenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, affetti 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 8.30-13:00 e 14:00-17.30

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

L'unità operativa 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

Zico società cooperativa sociale 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'organizzazione interna per l'analisi dell'accaduto.

Entro 30 gg dalla data di ricevimento del reclamo, ZICO 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

ZICO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE 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.

ZICO si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per gli utenti interessati nonché ad

osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali.

7. DOVE SIAMO

ZICO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
VIALE PORTA ADIGE 45/G
45100 ROVIGO
TEL. 331 7878566
Mail: info@zico.me
Responsabile sede accreditata: Brunello Simone

ZICO SOCIETA' COOPETRATIVA SOCIALE
si impegna al rispetto delle norme contenute nel
GDPR 679/2016.
Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali.