



# **NOVA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

## **Carta dei Servizi**

### **SERVIZI PER IL LAVORO**

<b>Stato di revisione</b>					
<b>Revisione n°</b>	<b>00</b>	<b>01</b>			
<b>Data</b>	<b>19/08/2015</b>	<b>24/11/2015</b>			



- 1. Premessa**
- 2. Principi fondamentali**
- 3. Presentazione dell'ente**
- 4. Servizi offerti**
- 5. Risorse**
- 6. Gestione reclami**
- 7. Verifica periodica della qualità dei servizi erogati**
- 8. Info**

Orari di apertura al pubblico:

Mercoledì: dalle ore 14.00 alle ore 17.00

tel. 0445511596 / 3284917077 Fax 0445.518174

e-mail: [inserimento@coopnova.org](mailto:inserimento@coopnova.org)

web: [www.coopnova.org](http://www.coopnova.org)

Responsabile della sede: Dott. Luca Sinigallia



## **1. PREMESSA**

Nella Carta dei Servizi di Nova Società Cooperativa Sociale – Servizio inserimento sono illustrati:

- le finalità (principi fondamentali)
- i modi cui l'ente eroga il servizio (servizi offerti)
- le strutture attraverso cui è attuato il servizio (sedi)
- i diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo,
- le modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami,
- la descrizione delle modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati.

Attraverso questo documento si definiscono formalmente i servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità con cui si intende fornirli.

La Carta dei Servizi si ispira al D.lgs 30.07.1999 n. 286 art. 11 comma 2 così come sostituito dall'art. 28 del D.lgs 27.10.2009 n. 150, nonché della legge 24.12.2007 n. 244 art. 2 comma 461.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI (CODICE DEONTOLOGICO)**

NOVA, nell'esercizio delle propria attività, si impegna ad operare nel rispetto dei seguenti valori:

### **INTEGRITA':**

Nello svolgere l'attività secondo i criteri di obiettività ed imparzialità, attuando comportamenti ispirati al rigore professionale.

Nell'astenersi dall'offrire impiego a personale del cliente, presso sé o presso terzi, fatto salvo il caso in cui la candidatura sia proposta o comunque approvata dal cliente stesso.

### **RISERVATEZZA:**

Nel non divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni che riguardano attività ed interessi del cliente e di cui sia venuta a conoscenza durante lo svolgimento dell'incarico. Queste notizie sono coperte da segreto professionale e di conseguenza sono considerate riservate anche all'interno dell'azienda cliente. Inoltre non potrà utilizzare a vantaggio proprio o di terzi le informazioni di cui verrà a conoscenza nel corso dell'attività.

### **CONTROLLO:**

Nel fornire in ogni momento la documentazione necessaria riguardante i procedimenti applicati e lo stato di avanzamento raggiunto, nonché il supporto per la loro interpretazione.

### **CONCRETEZZA:**

Nel portare risultati concreti al cliente e nel trasmettere chiaramente contenuti e modalità di fornitura e di realizzazione del servizio, in modo tale da permettere con facilità il perseguimento degli obiettivi.



### **TRASPARENZA:**

Nel dare la più ampia informazione, in modo che l'azienda possa autonomamente compiere le sue scelte. Si impegna a fornire tutte le referenze che saranno realmente controllabili.

### **QUALITÀ:**

Nel perseguire l'obiettivo della massima soddisfazione del cliente e nell'erogare con regolarità e continuità il servizio definito nell'offerta.

## **3. PRESENTAZIONE**

NOVA è Società Cooperativa Sociale nata nel maggio del 2005 dall'esperienza di un gruppo di operatori qualificati nel settore socio-sanitario, con l'obiettivo di promuovere iniziative di carattere sociale ed assistenziale nel territorio regionale. Fa propri i principi di cooperazione e mutualità per la produzione condivisa di servizi alla persona con particolare attenzione alle problematiche della dipendenza, dell'alcolismo e del disagio sociale in genere, d'intesa con la rete dei servizi pubblici e privati del territorio.

### **ATTIVITA'**

NOVA gestisce servizi quali:

1. un laboratorio occupazionale a Schio, per il reinserimento socio-lavorativo di soggetti svantaggiati,
2. un servizio residenziale accreditato– area dipendenze con sedi nei Comuni di Romano D'Ezzelino (VI) e Cassola (VI)

opera inoltre in convenzione con altri Enti e Associazioni della Provincia di Vicenza e di Verona, per gestire:

3. la direzione, la supervisione e il coordinamento dei progetti di prevenzione e di un programma residenziale accreditato de Il Borgo Onlus operante nel settore delle dipendenze nella Provincia di Vicenza;
4. la gestione di progetti di reinserimento sociale, attraverso il lavoro, di persone detenute;
5. la direzione, la supervisione e il coordinamento dei progetti di prevenzione e dei programmi residenziali di una comunità terapeutica il CEIS di Vicenza;
6. la supervisione e il coordinamento delle attività di una comunità per Minori nella Provincia di Verona e di un Ostello ad essa collegato.

### **AZIONI DI INSERIMENTO LAVORATIVO**

Per i propri assistiti e in rete con gli enti citati e con gli enti pubblici del Territorio (in particolare i S.I.L delle Aziende Ulss della Provincia di Vicenza) Nova ha sviluppato negli anni la propria esperienza nell'attività di inserimento delle persone svantaggiate sia nell'ambito dei servizi gestiti



per destinatari con certificazione ex L381/91 sia in convenzione con altri enti per persone con certificazione di fragilità sociale ex L328/00.

Dalla sua fondazione Nova ha dato avvio ad un servizio occupazionale, progetto oggi denominato Occuparsi che, inserito fra i Servizi Territoriali Sperimentali della Regione, è realizzato in Convenzione con Ulss 4 Alto Vicentino e prevede anche la realizzazione di tirocini lavorativi.

Inoltre dal 2013 Nova partecipa strutturalmente al servizio denominato Ripartire finanziato dall'associazione Diakonia Onlus e volto a sostenere la ricerca lavorativa di ogni cittadino che si rivolga ai diversi servizi della (Caritas Diocesana Vicentina), persone spesso disoccupate e con la certificazione di fragilità sociale.

Diversi i progetti specifici finanziati dalla Regione o da enti privati nei quali Nova risulta ente partner per attivare e/o ospitare persone in reinserimento, quali:

- Veneto Workfare – 2010-11 - Fondo Lotta alla Droga quota regionale assegnato al Covest
- Diogene – 2010/11 - Fondo Lotta alla Droga con Ulss n.6 Vicenza
- Sinergie – 2011/12 - Fondo Lotta alla Droga con Ulss n.6 Vicenza
- Esodo 2012-15 pg della Cariverona per reinserimento dei detenuti
- Solare – 2013 - Fondo Regionale assegnato alle 4 Ulss Vicentine
- Reli – 2013-15 – Finanz. Ministero assegnato a Regione Sardegna e da questa ai 4 sil delle Ulss Vicentine e diverse cooperative e comunità private dell'area dipendenze
- Call Center Bombaday - Aprile 2014- finanziato da Commissario Straordinario per la gestione del disimpegno di ordigno bellico
- Guardianie della Basilica Palladiana di Vicenza – estati 2014 e 2015 finanziato a Diakonia Onlus dal Comune di Vicenza

Altre iniziative a cui Nova ha partecipato riguardano l'inserimento dei nostri assistiti in progetti proposti da vari soggetti del territorio, in partenariato e in rete con le aziende Ulss e altre cooperative e comunità, fra gli altri:

- Bando L1437/13 presentato da Performa Srl
- Fondo straordinario di solidarietà con il CPI di Cittadella
- VI.Fare.Rete con la Provincia di Vicenza
- Patto Sociale per il lavoro con la Provincia di Vicenza



Azione tipica nell'attività riabilitativa degli ospiti di Nova è in ogni caso l'accompagnamento e il supporto nelle opportunità di inserimento offerti da altri enti del Territorio (Cpi e agenzie interinali) e mediante azioni di ricerca aziende per favorire occasione di esperienza lavorativa.

Alcuni operatori di Nova poi hanno anche individualmente (su mandato della cooperativa) gestito tutoraggi in occasione di bandi regionali gestiti da enti accreditati (L1437/13).

## **4. SERVIZI OFFERTI**

### **RICERCA & SELEZIONE DEL PERSONALE**

Il nostro ufficio organizza un sistema di raccolta ed archiviazione di candidature, generato attraverso la ricezione di CV, la realizzazione di colloqui individuali, l'accesso alla rete on-line.

Mediante l'applicazione di specifiche metodologie di suddivisione dei profili professionali e personali raccolti, siamo in grado di intervenire nella ricerca di personale a nome di aziende clienti, velocizzando così i tempi della ricerca stessa.

Le candidature adatte a ricoprire specifici ruoli all'interno delle aziende sono soggette a nostra valutazione allo scopo di offrire competenze tecniche e personali in linea con le richieste aziendali.

Sia l'aspetto tecnico che quello psicologico sono quindi oggetto di precise prove (test di conoscenza – di abilità – di personalità, colloqui individuali e, quando possibile, esercitazioni di gruppo), in modo da fornire al Committente dati certi ed obiettivi sulle candidature ritenute più interessanti.

Le fasi dell'intervento del nostro servizio di *RICERCA & SELEZIONE* sono dunque:

- FASE 1: Attività di analisi del profilo professionale oggetto della ricerca, condotta tramite un colloquio approfondito con il Referente aziendale.  
Stesura del profilo ideale del candidato, concordata tra le parti.
- FASE 2: Attività di progettazione de:
  - La metodologia di ricerca più veloce, economica ed efficace.
  - La metodologia di selezione.
- FASE 3: Attività di ricerca.
- FASE 4: Attività di selezione. Screening delle candidature.
- FASE 5: Presentazione dei candidati più conformi al profilo disegnato dall'Azienda.
- FASE 6: Eventuale supporto mirato ad ottimizzare l'integrazione dei neo assunti nel contesto lavorativo.

### **CONSULENZA INDIVIDUALE**

Uno dei nostri obiettivi è fornire gratuitamente a chi ne fa richiesta ed è in una situazione di disagio una consulenza individuale, basata sull'orientamento della persona, sul bilancio delle competenze



e sull'attività di counselling. Viene allo scopo effettuata un'attenta analisi del profilo professionale e personale e conseguentemente sono forniti consigli e informazioni sulle modalità con cui avvicinarsi al mondo del lavoro: un aiuto professionalizzato ad esempio nella stesura di un CV che tenga conto della soggettività del candidato; nella formazione di piano di azione personalizzato; nella valorizzazione delle competenze professionali.

## SERVIZI AL LAVORO

Il nostro ufficio si occupa di gestire i servizi per il lavoro garantendo l'accesso a tali servizi in particolare a:

- inoccupati o disoccupati, anche in Mobilità o in Cassa Integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, soggetti in situazione di disagio sociale con difficoltà nell'ingresso nel mondo del lavoro;
- Utenti in carico ai nostri servizi terapeutici o in carico a enti nostri partner, che necessitano di un percorso di inserimento protetto nel mondo del lavoro allo scopo di ristabilire un loro equilibrio con la società.

Per la gestione del servizio sono impiegati, nell'orario di apertura al pubblico e negli orari di ufficio, sia Operatori del Mercato del Lavoro, sia Professionisti esterni per consulenze specialistiche, sia personale non specializzato alle dipendenze della cooperativa stessa, che con delega del responsabile seguiranno le operazioni di amministrazione e segreteria.

I servizi al lavoro erogati sono:

### **A. Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto.**

I servizi di informazione e l'accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto sono gestiti da n. 2 operatori del mercato del lavoro, anche con il supporto di personale non professionalizzato nei servizi al lavoro, allo scopo delegato dagli OML.

Attraverso:

- l'accesso ai servizi on-line
- una rete informativa già strutturata presso la nostra cooperativa formata dai servizi territoriali,
- lo sviluppo della rete di aziende con cui collaboriamo al fine di promuovere inserimenti lavorativi di persone con svantaggio sociale
- rete di volontari e collaboratori impegnati nel sociale
- Sistema di raccolta ed archiviazione di CV

Viene effettuata un'ampia raccolta di informazioni, relativamente a:

- opportunità lavorative presenti nel mercato
- dinamiche con cui si muove il mercato del lavoro
- strumenti di sostegno alle politiche attive
- presenza di altri servizi territoriali



- presenza di soggetti in difficoltà sociale che richiedono l'ingresso nel mondo del lavoro
- presenza di soggetti in difficoltà lavorativa che richiedono l'ingresso nel mondo del lavoro

Durante l'orario di apertura al pubblico (in cui almeno un operatore del mercato del lavoro sarà sempre presente), sono erogati i servizi di informazione: attraverso colloqui verranno fornite note informative e depliant ai soggetti richiedenti riguardo:

- opportunità occupazionali
- risultati delle analisi sul mercato del lavoro
- presenza di eventuali altri servizi per il lavoro presenti nel territorio
- presenza di servizi on-line accessibili per la ricerca del lavoro

## **B. Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro.**

Le informazioni raccolte e archiviate dai nostri OML e dal personale delegato sono utilizzate per garantire l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

I CV vengono raccolti e suddivisi in relazione a titolo di studio e a settore produttivo in cui è richiesto l'impiego o a cui è stata valutata l'idoneità. A tal scopo viene di volta in volta effettuata una valutazione complessiva della singola candidatura.

I nominativi delle aziende sono reperiti attraverso l'utilizzo di banche dati in Internet, tramite inserzioni o richiamando informazioni ottenute attraverso la nostra rete di operatori e collaboratori esterni.

I servizi in questo modo forniti sono garantiti a tutti i cittadini, disoccupati o alla ricerca di lavoro, sia che essi abbiano abilità professionali specifiche, sia che non abbiano esperienze professionali acquisite. In particolar modo è posta attenzione ai profili di persone a cui non è associata una buona occupabilità, allo scopo di rinforzare il lavoro svolto dalla nostra cooperativa, che si occupa di soggetti svantaggiati e che cerca di reinserire in modo protetto nel mondo lavorativo, per garantirne un percorso riabilitativo anche in ambito sociale e non solo terapeutico.

## **C. Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.**

Per ogni soggetto richiedente il servizio si svolge un colloquio conoscitivo, effettuato da un operatore del mercato del lavoro, allo scopo di analizzare il profilo professionale, stendere un suo profilo il più possibile completo e che comprenda risorse, vincoli, aspirazioni, esperienze e qualsiasi altro elemento emerga durante il colloquio.

Sulla base di questo colloquio e sulle informazioni derivanti dal CV o da eventuali operatori che ne seguano il percorso di riabilitazione sociale, con i quali collaboriamo, è effettuata l'analisi del profilo professionale e conseguentemente sono forniti consigli e informazioni sulle modalità con cui avvicinarsi al mondo del lavoro, tramite un aiuto professionalizzato, ad esempio nella stesura di un CV che tenga conto della soggettività del candidato. Si concorda altresì un piano di azione personalizzato sulle esigenze del candidato per permettergli l'accesso al mondo del lavoro.



## **D. Realizzazione di progetti di inserimento/reinserimento lavorativo tutelati, tramite percorsi di tirocinio con affiancamento di tutor aziendale.**

Allo scopo di aiutare soggetti con profili professionali o personali deboli e con conseguente difficoltà ad ottenere un immediato ingresso nelle aziende, viene fornita la nostra consulenza per la predisposizione di progetti finalizzati all'inserimento o reinserimento lavorativo che prevedano un accompagnamento attraverso tutoraggio, fornito da personale qualificato, e finalizzato alla tutela del buon andamento del percorso. Saranno inoltre messe a disposizione anche delle opportunità lavorative offerte direttamente dalla nostra cooperativa e dagli enti con cui collaboriamo in convenzione e/o in rete.

## **5. RISORSE**

### Personale:

- Responsabile del servizio/OML
- Operatore del Mercato del Lavoro in consulenza
- Operatore per gestione banche dati/rete informatiche e portali
- Amministrativo

### Sedi:

#### SEDE LEGALE

Via Vecchia Ferriera, 22 – 36100 Vicenza  
[www.coopnova.org](http://www.coopnova.org)

#### SEDE OPERATIVA

Via Manin 3/A - 36015 Schio (VI)  
Orario: da Lun a Gio 8.30-17.00 e Ven 08.30-13.30  
Tel 0445-511596 / Fax 0445-518174  
E-Mail: [amministrazione@coopnova.org](mailto:amministrazione@coopnova.org)  
PEC: [novacoopsociale@legalmail.it](mailto:novacoopsociale@legalmail.it)

#### SEDE SERVIZI PER IL LAVORO

Corso Ss Felice e Fortunato n. 276- 36100 Vicenza  
orario apertura al pubblico: Mer 14.00-17.00  
tel. 3284917077  
E-Mail: [inserimento@coopnova.org](mailto:inserimento@coopnova.org)



## **6. GESTIONE RECLAMI**

La gestione dei reclami degli utenti trova sviluppo per fasi secondo l'ordine e le modalità operative di seguito riportate:

a) ricevimento del reclamo:

al ricevimento di reclamo, che deve presentarsi in forma scritta, da parte dell'Utente, il servizio Segreteria provvede a far pervenire il documento in ingresso al responsabile del servizio;

b) analisi e accettazione del reclamo:

L'amministrazione provvede alla valutazione del reclamo, anche contattando l'Utente, individuando il grado di responsabilità e coinvolgimento dell'organizzazione in relazione all'oggetto del reclamo e decretando se lo stesso reclamo può essere dichiarato "conclamato", ovvero se risulta chiara e inequivocabile la responsabilità aziendale. Nel caso di rifiuto del reclamo, l'amministrazione anche su indicazione della Direzione invia comunicazione scritta all'utente, argomentando dettagliatamente le ragioni del rifiuto.

c) registrazione del reclamo:

Il reclamo definito "conclamato" viene registrato con i dati dell'utente, le motivazioni del reclamo ed eventuali note.

d) trattamento del reclamo:

il trattamento del reclamo prevede:

- la comunicazione, a mezzo protocollo/fax, dell'azione di contromisura proposta al Cliente,
- concordanza tra le parti per quanto proposto ed eventualmente per la controproposta del Cliente,
- l'attuazione dell'azione correttiva,
- la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva in riferimento alla soddisfazione del Cliente.

e) archiviazione e trattamento della documentazione di attestazione e registrazione:

i documenti afferenti il reclamo del Cliente, sono conservati, mantenuti ed archiviati per due anni.

## **7. VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

Al fine di mantenere un alto livello nei servizi resi e perseguire un miglioramento negli stessi, i processi organizzativi e i servizi resi sono monitorati e periodicamente oggetto di valutazione.

Il sistema di monitoraggio e controllo consiste nella redazione da parte degli utenti a cui vengono forniti i nostri servizi, di questionari, attraverso i quali si possa esprimere il grado di soddisfazione rispetto al servizio reso. Tale documentazione è di volta in volta fornita in relazione al tipo di servizio fornito e al tipo di controllo richiesto.

In particolar modo sono monitorate le esperienze lavorative per soggetti in difficoltà per i quali sono previste attività di tutela, quali il tutoraggio da parte di nostri operatori. Le attività svolte sono monitorate mediante valutazioni, espresse periodicamente, da parte di tutte le parti interessate allo scopo di verificare il buon andamento del percorso riabilitativo/rieducativo.



A seguito di analisi dei risultati di tali valutazioni, nel caso i livelli di soddisfazione conseguiti fossero inferiori alle aspettative, da parte della Direzione viene avviato un piano di miglioramento attraverso azioni correttive e/o preventive.

Inoltre Nova prevede una forma di validazione di ogni servizio significativo prodotto in modo tale da verificare in forma finale e definitiva la conformità tra quanto progettato e quanto realizzato. Allo scopo è prevista l'erogazione di un questionario da parte dell'operatore del Mercato del lavoro alla fine del progetto individuale.

## 8. INFO

<b>SPORTELLO SERVIZI AL LAVORO</b>	
Orario apertura al pubblico	Mercoledì 14.00-17.00
Indirizzo	Corso Ss Felice e Fortunato n. 276- 36100 Vicenza

I nostri operatori riceveranno il pubblico, anche al di fuori dell'orario di apertura dello sportello, su appuntamento.

<b>CONTATTI</b>	
Telefono	0445-511596 3284917077
Fax	0445-518174
E-mail	<a href="mailto:inserimento@coopnova.org">inserimento@coopnova.org</a> <a href="mailto:amministrazione@coopnova.org">amministrazione@coopnova.org</a> <a href="mailto:novacoopsociale@legalmail.it">novacoopsociale@legalmail.it</a> (PEC)
Web	<a href="http://www.coopnova.org">www.coopnova.org</a>
Orario	da Lun a Gio 8.30-17.00 e Ven 08.30-13.30