Verlata Lavoro Comunicazione - 07/2018

Agenzia Inserimento Lavorativo
CONSORZIO PRISMA

Strada St. Pasubio, 10/G - Costabissara (VI)
Orari di apertura al pubblico
dal Lunedì al Venerdì, dalle 9:00 alle 13:00
Tel 0444 971791
Si riceve su appuntamento
Posta elettronica
inslav@prismavicenza.it

Prisma
Consorzio tra Cooperative Sociali

Prisma Società Cooperativa Sociale Consortile

Tel. 0444 971791 / 971954 - Fax 0444 557642
e-mail: c.prisma@prismavicenza.it - www.prismavicenza.it

SEDE LEGALE:
Viale Crispi, 87 - 36100 Vicenza

SEDE OPERATIVA:
Strada Statale Pasubio, 10/G - 36030 Costabissara (VI)

P.IVA e REG.IMP. 02422720249 - Albo Cooperative Mutualità Prevalente n. A 142159

Prisma
Consorzio tra Cooperative Sociali

Agenzia Inserimento Lavorativo
CONSORZIO PRISMA

CARTA DEI SERVIZI

Prisma
Consorzio tra Cooperative Sociali

Presentazione

Prisma è un Consorzio tra cooperative sociali costituito nel Luglio del 1994 in forma di cooperativa sociale. Le cooperative sociali associate sono attualmente 63; di cui 33 di tipo A, 21 di tipo B e 9 a scopo plurimo.

Il consorzio opera per lo sviluppo dell'impresa sociale collaborando con altri soggetti, pubblici e privati, in ambito locale, regionale, nazionale e comunitario.

Prisma ha funzioni di:

- rappresentanza dei bisogni delle cooperative sociali associate
- rappresentanza dei bisogni sociali delle fasce deboli e collaborazione con i diversi soggetti istituzionali per costruire un sistema locale integrato di protezione sociale
- promozione imprenditoriale
- promozione delle attività delle cooperative sociali associate
- progettazione e sviluppo di percorsi formativi
- promozione, formazione e accompagnamento alle cooperative sui temi della qualità e dell'accreditamento istituzionale
- attivazione e gestione di percorsi formativi e di orientamento, fornitura di servizi a terzi con particolare riferimento alla trasmissione all'esterno di "buone prassi" sviluppate nell'ambito del consorzio

È abilitato all'attivazione di "tirocini di inserimento e reinserimento lavorativo", ai sensi della Dgr della Regione Veneto n. 1816 del 7/11/2017 ed è organismo di formazione accreditato dalla Regione Veneto alla sezione "Orientamento" (L.R. 19/2002).

L'Agenzia di Inserimento Lavorativo è uno dei settori di attività del Consorzio, costituito per:

- erogare i servizi previsti dalla L.R. della Regione Veneto n. 3 del 2009 (servizi al lavoro)
- coordinare l'azione delle cooperative associate nell'ambito dell'inserimento lavorativo
- costruire e gestire percorsi personalizzati di orientamento, formazione al lavoro e integrazione lavorativa a favore di soggetti deboli.

Ha collaborato ad iniziative di ricollocamento di persone in mobilità.

Mission dell'Agenzia di Inserimento Lavorativo

Favorire l'accesso al mercato del lavoro delle "fasce deboli", come definite dalla Legge Regionale 23/2006 all'articolo 3.

Funzioni dell'Agenzia di Inserimento Lavorativo

Dal 1995 il servizio "Agenzia Inserimento Lavorativo" favorisce l'accesso delle "fasce deboli" al mercato del lavoro. Promuove e attiva tirocini di inserimento e reinserimento lavorativo, offre informazioni e garantisce un supporto all'azienda per la gestione del tirocinio, svolge un'azione di tutoraggio individualizzato alla persona. L'Agenzia collabora con i Centri per l'Impiego, le Aziende Ulss e i relativi servizi si integrazione lavorativa (SIL), i Comuni, le scuole e i centri di formazione professionale, le aziende private, le associazioni di categoria e le organizzazioni sindacali.

Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è stata redatta in coerenza a quanto contenuto nei seguenti riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, che istituisce per la prima volta in Italia la Carta dei Servizi.
- Legge 273/1995, che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le Carte dei Servizi.
- Legge 328/2000, che prevede l'adozione della Carta dei Servizi come requisito necessario ai fini dell'accreditamento e dà un particolare impulso alla sua diffusione.
- Legge Regione Veneto 19/2002, che istituisce l'elenco regionale degli "Organismi di Formazione" accreditati ai sensi della DGR n.359 del 13 febbraio 2004.
- Legge Regione Veneto 3/2009, che contiene "Disposizione in materia di occupazione e mercato del lavoro" e in particolare le procedure di accreditamento dei servizi per il lavoro.
- D.Lgs 286/1999 e D.Lgs 150/2009 che contiene disposizioni relativamente alla qualità dei servizi pubblici.
- Legge 244/2007 che prevede l'emanazione da parte degli enti locali, in sede di stipula dei contratti di servizio, di una «Carta della qualità dei servizi».

Validità della Carta dei Servizi

La Carta sarà uno strumento valido nella misura in cui, periodicamente, verrà sottoposta a revisioni apportando le modifiche che perverranno anche da opportune rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza, nonché dalle diverse modalità di partecipazione e confronto con gli utenti e i servizi pubblici.

La redazione del presente documento si è conclusa nel mese di gennaio 2018. La revisione della Carta avverrà nell'arco di tre anni.

Le finalità della carta dei servizi

- Un patto tra cooperative e cittadini-utenti dei servizi in relazione ai principi generali, alle modalità di erogazione dei servizi, agli standard di qualità garantiti, alle forme di tutela dell'utente: la Carta diviene luogo e strumento di scambio, riflessione, ri-progettazione dei servizi
- un patto tra cooperative ed Enti pubblici con riferimento al loro ruolo di garanti e regolatori delle modalità di accesso alla rete territoriale dei servizi
- un patto tra cooperative e servizi pubblici per sviluppare la collaborazione e l'integrazione sul principio condiviso della centralità del cittadino utente
- una guida che indica le attività ed i servizi gestiti dal Consorzio Prisma sul tema dei servizi al lavoro.

Principi di erogazione dei servizi per il lavoro

Il Consorzio Prisma nell'erogazione dei servizi per il lavoro a favore dei propri utenti osserva i seguenti principi:

Uguaglianza ed imparzialità

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità nell'erogazione del servizio, per evitare il rischio di erogazione di un servizio non appropriato al bisogno dell'utente. L'erogazione del servizio è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. L'erogazione del servizio assicura inoltre, ad ogni utente, un pari livello qualitativo.

Appropriatezza e centralità della persona

I servizi rispondono agli effettivi bisogni dell'utenza valutati con criteri tecnico-professionali multidimensionali. Questo impegna tutti gli operatori, a vario livello, ad un costante atteggiamento di ascolto verso le esigenze dei destinatari. Si determina quindi un servizio individualizzato e personalizzato pur nel rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità.

Continuità

I servizi adottano tutte le misure necessarie per assicurare la continuità nell'erogazione delle prestazioni. Gli operatori si preoccuperanno di favorire il passaggio ai servizi di enti diversi nel caso si renda necessario.

Partecipazione

Gli utenti vengono coinvolti attivamente per esprimere opinioni e suggerimenti e per discutere di proposte per un eventuale miglioramento del servizio, in un'ottica costruttiva e di collaborazione. I servizi si impegnano a rilevare il livello di soddisfazione e della percezione della qualità erogata.

Qualità, efficienza ed efficacia

I servizi si impegnano a valutare la qualità dei servizi da loro forniti anche in termini di raggiungimento degli obiettivi programmati e di corretto impiego delle risorse e ad elaborare periodicamente piani di miglioramento del livello qualitativo.

Gratuità

I servizi sono erogati senza oneri per gli utenti.

Il sistema consortile di offerta dei servizi per il lavoro

Il Consorzio Prisma interviene nell'ambito dell'orientamento e nell'ambito dei servizi per il lavoro, perseguendo all'interno delle seguenti prestazioni le finalità descritte:

Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto

- Informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso
- Informazioni e invio ad altri servizi territoriali
- Informazione sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali

Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro

- Raccolta e diffusione curriculum vitae
- Ricerca e segnalazione delle vacancie
- Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto

Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro

- Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro
- Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI)
- Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante

Attività di orientamento

- Interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e di sostegno all'inserimento occupazionale.

L'accesso ai servizi per il lavoro

In generale l'accesso ai Servizi, da parte di persone alla ricerca di una occupazione, avviene tramite un previo contatto con il Centro per l'Impiego competente rispetto al domicilio.

La persona ha la possibilità di rilasciare la Dichiarazione di Immediata Disponibilità, che definisce in termini formali lo status di "disoccupato" e impegna l'interessato rispetto alle proposte formative e di inserimento lavorativo che riceverà nell'ambito della stipula di un Patto di Servizio.

La condizione di "disoccupato" è condizione essenziale per partecipare ad esempio alle esperienze di tirocinio.

Lo sportello è aperto al pubblico dalle ore 9:00 alle 13:00, dal lunedì al venerdì. Il primo contatto avviene tramite appuntamento da fissare telefonicamente.

Per la particolare collocazione di Prisma, quale soggetto che si dedica in via prevalente alla costruzione di percorsi per soggetti "deboli" (L.R. 23/2006), il contatto avviene più frequentemente per il tramite e con la collaborazione dei Servizi Sociali e Socio-sanitari, che hanno in carico le persone.

Criteri e standard di qualità dei servizi per il lavoro

Progettazione generale ed individualizzata

E' prevista la sottoscrizione di un patto di servizio che definisce il servizio offerto dal Consorzio Prisma e le condizioni di utilizzo da parte dell'utente. Il documento regola gli impegni reciproci rispetto all'attuazione delle attività che verranno concordate; tali attività vengono riportate in un Piano di Azione Individuale (PAI) che viene elaborato di comune accordo con l'utente (ed eventualmente con il Servizio Sociale inviante).

Risorse umane

Sono presenti presso l'ente le seguenti figure professionali:

1 Responsabile dell'unità organizzativa
6 Operatori unici del mercato del lavoro locale

Strutture ad attrezzature

La sede risulta conforme alla normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, in materia di tutela di igiene e sicurezza, in materia di accessibilità per i disabili.

La sede è attrezzata con adeguati arredi per l'attesa dell'utenza, gli spazi sono atti a garantire la riservatezza durante i colloqui individuali. La sede è dotata di spazi adibiti a sportello per lo svolgimento delle attività previste dai servizi al lavoro.

Sono disponibili inoltre attrezzature d'ufficio idonee allo svolgimento delle attività e connessioni telematiche per potersi connettere ai Sistemi Informativi Regionali.

La tutela dell'utente

E' garantita mediante la definizione delle modalità con cui l'utente può esporre osservazioni e reclami, può ricevere informazioni ed esporre il proprio grado di soddisfazione.

L'utente in tal senso ha diritto di:

- formulare proposte, segnalazioni, osservazioni, reclami per il miglioramento del servizio stesso ed avere un immediato riscontro sugli stessi
- ricevere le informazioni e partecipare alle decisioni che lo riguardano in ogni tappa significativa del proprio percorso personalizzato
- produrre periodicamente una valutazione circa la qualità del servizio
- inoltrare eventuali reclami direttamente ad una persona preposta tramite la compilazione di un modulo apposito

I reclami sono analizzati e, dopo aver acquisito gli elementi necessari o aver interpellato gli utenti interessati, si dà risposta nel più breve tempo possibile, comunque entro 30 giorni lavorativi dal loro ricevimento. In caso di reclamo non propriamente di competenza del servizio saranno fornite indicazioni circa il destinatario a cui rivolgersi.

Al fine di migliorare le attività del servizio si procederà periodicamente alla raccolta di informazioni sulla soddisfazione dell'utenza, che verranno successivamente analizzate per migliorare la qualità del servizio erogato.

Modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati

La verifica avviene tramite un processo di audit interno con cadenza annuale a cura dell'ufficio qualità. Il processo analizza:

- le attività erogate
- i suggerimenti da parte degli utenti
- i reclami da parte degli utenti
- le interviste agli utenti

In seguito all'audit viene elaborato un piano di miglioramento riguardante le diverse fasi del processo di erogazione del servizio:

- informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto
- mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro
- progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro
- attività di orientamento

Il Consorzio inoltre ottempera a tutte le attività previste dal sistema di monitoraggio della Regione per l'analisi e la valutazione di efficacia, efficienza e qualità del sistema dei servizi per il lavoro.