

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO AL LAVORO

SEDE OPERATIVA 1:

Viale Montesi 9,
35025 Cagnola – Padova
Tel: 3357842778;

direzione@pec.unmondodigioia.it

risorseumane@unmondodigioia.org

UN MONDO DI GIOIA - SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

SEDE LEGALE e DIREZIONALE: Via Rovigo, 69 - 35042 Este (Pd)

Tel: 0499101545; Pec: direzione@pec.unmondodigioia.it;

Sito: www.unmondodigioia.org;

C.F. e P.IVA 0496747028

INDICE

UN MONDO DI GIOIA ONLUS

Premessa

Principi orientatori del nostro lavoro

PRESTAZIONE DEI SERVIZI

Obiettivi del servizio

Soggetti destinatari

Modello organizzativo - Metodologia

Monitoraggio e valutazione dei servizi erogati

Tutela della Privacy

Organizzazione del servizio – Sede di Este

RISORSE UMANE

Riferimenti interni Servizio al lavoro

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

I diritti

I doveri

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedure di Reclamo

La soddisfazione degli utenti

UN MONDO DI GIOIA ONLUS

PREMESSA

Un Mondo di Gioia è una cooperativa sociale senza scopo di lucro che nasce con **l'obiettivo di promuovere l'integrazione sociale di tutti i cittadini senza distinzione di sesso, razza, culto religioso, classe sociale** nel territorio nazionale attraverso la gestione di progetti sociali, educativi, formativi, assistenziali e socio-sanitari sia a livello nazionale che europeo.

La scrivente dispone di una rete di esperti specializzati e consulenti con esperienza pluriennale specifica a supporto dell'équipe di lavoro impegnate in diversi ambiti di intervento e per la gestione di casistiche complesse.

In quanto soggetto impegnato sia nell'ambito dell'agio che del disagio, la cooperativa è in grado di mettere a disposizione le proprie competenze tecnico operative secondo una struttura articolata in diversi ambiti di intervento.

La struttura proposta nella Carta di Servizi, quale sede operativa per i servizi al lavoro, si presenta, inoltre, come luogo di ascolto, di orientamento, di formazione e di accompagnamento rivolto a uomini e donne rientranti nelle seguenti fasce:

- ❖ diplomati, neodiplomati, laureati in cerca di prima occupazione;
- ❖ disoccupati/e alla ricerca di una nuova occupazione in linea con le proprie competenze ed abilità maturate con le precedenti esperienze lavorative;
- ❖ occupati interessati ad acquisire nuove competenze professionali;
- ❖ uomini e donne che necessitano di un'assistenza individualizzata e di accompagnamento al mondo del lavoro.

Grazie al radicamento nel territorio e al partenariato con diversi enti pubblici e privati, del terzo settore, la Cooperativa è in grado di :

- ❖ attivare stage e tirocini;
- ❖ definire pratiche e strumenti per l'accompagnamento al lavoro seguendo percorsi personalizzati;
- ❖ rilevare e valutare le competenze collegate a profili professionali emergenti delle imprese locali, da utilizzare ai fini di processi di selezione e ricollocamento delle risorse umane.

MISSION

Un Mondo di Gioia è una cooperativa sociale senza scopo di lucro che concentra i propri sforzi a favore della comunità e dei diritti delle fasce più deboli, svantaggiate e vulnerabili della società.

La Vision di Un Mondo di Gioia è quella di un mondo in cui:

- ❖ Tutte le persone sono parte di una comunità dove condividono doveri e diritti;
- ❖ Tutte le persone prive di istruzione scolastica, le persone povere ed emarginate hanno pari diritti a tutti gli altri membri della società nell'accesso al mondo della formazione, al mondo del lavoro e alla vita di comunità;
- ❖ Le persone provenienti dalle zone di guerra regolarmente residenti o presenti nel territorio nazionale hanno diritto di accedere ai servizi di accoglienza ed inclusione sociale;
- ❖ **I giovani possano trovare un posto "fatto appositamente" per loro nella società e nel mondo del lavoro**, sentendosi cittadini attivi e membri produttivi della società;
- ❖ I bambini poveri, privi di istruzione scolastica abbiano la possibilità di andare a scuola e diventare membri produttivi della società;

- ❖ I bambini che non hanno una famiglia possano trovare accoglienza in una nuova famiglia o presso le comunità;
- ❖ La parità tra uomo e donna non sia una condizione meramente difesa nella carta, ma sia un vero e proprio diritto;
- ❖ Garantisca alla donna il diritto di essere protagonista della propria vita e consapevole di poterlo esercitare, riscattando qualsiasi forma di sfruttamento ed emarginazione;
- ❖ Gli anziani possano affrontare la loro età con maggiore serenità, non sentendosi un peso per la società, ma un “patrimonio” dal quale imparare ed apprendere.

La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l’attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

La Carta, perciò, risulta essere un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetto a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l’impegno di una Carta sempre aggiornata ed esauriente.

PRINCIPI ORIENTATORI DEL NOSTRO LAVORO

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche

Principio dell’uguaglianza:

I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di età, sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap, residenza, garantendo interventi personalizzati in base alle condizioni e le necessità dell’utente.

Principio dell’imparzialità:

Il personale che opera a favore di UN MONDO DI GIOIA deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

Principio di accoglienza

Nel processo di erogazione del servizio si presterà attenzione particolare alla fase di primo contatto con il servizio

Principio della continuità:

I servizi sono resi con continuità secondo i progetti individualizzati programmati dalle funzioni competenti, al fine di ridurre al minimo disservizi e disagi agli utenti.

Tali progetti sono verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa possono essere:

- modificati, per pensare ad un intervento più adeguato sulle sopravvenute esigenze;
- perseguiti e/o mantenuti, se l’intervento, pur dimostrandosi efficace, non ha ancora raggiunto l’obiettivo.

Partecipazione:

L'obiettivo principale della cooperativa Un Mondo di Gioia è il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando un sistema basato sulla qualità erogata e percepita dagli utenti, attraverso verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, come da nostra procedura di rilevazione della soddisfazione della qualità del servizio.

Un Mondo di Gioia quindi si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando le procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

Principio d'efficienza ed efficacia:

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale dei servizi, individuato nella promozione del benessere globale dell'utente, attraverso percorsi di monitoraggio al fine di individuare eventuali criticità e correzione per il miglioramento continuo dei servizi.

Principio di buona amministrazione

Il servizio si propone all'utenza in base a principi di buona amministrazione, di efficienza nell'impiego delle risorse e di efficacia nel raggiungimento degli obiettivi.

Principio di Accessibilità

Erogazione dei servizi assicurata con continuità e regolarità e personalizzazione, informazioni, orari di apertura e modalità di accesso al principio della massima fruibilità pubblica.

PRESTAZIONE DEI SERVIZI

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- ❖ Creare e realizzare tutte le facilitazioni finalizzate all'inserimento lavorativo, all'inclusione sociale ed alla valorizzazione professionale degli individui, sviluppare nuove abilità al fine di diventare cittadino attivo della società;
- ❖ Garantire equo accesso tra uomini e donne al mondo del lavoro, nell'inserimento lavorativo, nella qualificazione professionale e nell'inclusione sociale;
- ❖ Creare e mantenere una rete di competenze e scambio con tutti i stakeholders, Pubblica Amministrazione, Imprese sociali, Imprese locali, sistemi formativi ecc. nelle tematiche di accesso all'occupazione e della valorizzazione professionale;
- ❖ Assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa ed operativa al fine di raggiungere la massima efficacia di intervento a favore delle diverse categorie di clienti interessati.

SOGGETTI DESTINATARI

- ❖ Uomini e donne in cerca di occupazione;
- ❖ Riqualificazione professionale per persone occupate;
- ❖ Lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS;
- ❖ Persone in cerca di opportunità formative e acquisizione di nuove competenze;
- ❖ Soggetti svantaggiati, con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale;
- ❖ Immigrati;
- ❖ Uomini e donne in età over 45 propensi all'autoimpiego e ad azioni di reinserimento lavorativo

MODELLO ORGANIZZATIVO INDIVIDUALIZZATO – METODOLOGIA

Il modello organizzativo del servizio al lavoro attuato da Un Mondo di Gioia si realizza prevalentemente con il metodo dell'approccio individualizzato nei confronti degli utenti attraverso un susseguirsi di fasi:

Accoglienza ed informazione orientativa

Si fa un'analisi dei bisogni e valutazione multidimensionale del cliente/lavoratore/impresa, fornendo una prima informazione di carattere generale.

Definizione e condivisione degli obiettivi individuali

Sulla base delle prime informazioni e analisi fatta si indirizza l'utenza verso uno o più obiettivi specifici.

Gestione delle procedure amministrative

Gestione degli atti obbligatori in base alla normativa nazionale e regionale.

Programmazione degli interventi – Orientamento e consulenza

Attività di consulenza rivolte sia alle persone al fine di renderle maggiormente consapevoli verso i percorsi di formazione e di inserimento al lavoro che alle aziende.

Promozione di segmenti di mercato del lavoro e sostegno delle fasce deboli

Attività finalizzate ad evidenziare bisogni delle persone e delle aziende per far emergere quelle variabili relative alla capacità lavorativa del soggetto, valorizzando in tal modo le risorse disponibili.

Incontro domanda offerta

Raccolta e sistematizzazione delle informazioni sui soggetti che richiedono un impegno o un accesso ad una misura di inserimento lavorativo. Raccolta e sistematizzazione delle proposte di impiego delle imprese nonché la loro offerta di pre-inserimento. La conoscenza delle dinamiche del mercato del lavoro sul medio lungo termine assieme alle dinamiche occupazionali locali, sono elementi imprescindibili affinché il servizio al lavoro offerto possa essere efficiente ed efficace, offrendo opportunità lavorative o di reinserimento agli utenti. In questa fase, e al fine di arrivare alla predisposizione di un progetto individualizzato, si fa un'analisi accurata dell'utente, valutando i seguenti ambiti:

- ❖ Raccolta della disponibilità lavorativa attraverso un'intervista mirata;
- ❖ Analisi delle singole competenze, aspettative e motivazioni delle persone in cerca di lavoro;
- ❖ Analisi banca dati delle aziende locali e delle figure professionali richieste (incrocio domanda/offerta);
- ❖ Informazione alla persona sulle modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e sul conseguente messa in contatto con aziende in ricerca di personale.

Definizione di un progetto individuale e di accompagnamento al lavoro

Stesura del progetto individuale al fine di raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati. Le azioni principali del progetto individuale riguardano la ricerca pro-attiva di nuove opportunità di crescita professionale, impegnandosi in percorsi formativi, nel verificare sul campo le offerte di lavoro, nella ricerca di nuove opportunità occupazionale attraverso:

- ❖ la scrittura del curriculum vitae;
- ❖ partecipazione ad incontri di orientamento;
- ❖ partecipazione a corsi di formazione;
- ❖ organizzazione di colloqui di lavoro;
- ❖ organizzazione di stage aziendali;
- ❖ accompagnamento nell'avvio di nuove attività imprenditoriali.

AMBITO	OBIETTIVO	AZIONI E SERVIZI
<i>Accoglienza ed Informazione orientativa</i>	Garantire agli utenti l'accesso alle informazioni circa: ❖ le opportunità occupazionali; ❖ le caratteristiche del mercato di lavoro; ❖ strumenti di politica attiva; ❖ offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro;	❖ Erogazione di informazioni esaustive sui servizi disponibili e le modalità di accesso; ❖ Informazioni ed Indirizzo ad altri servizi del territorio; ❖ Informazioni sulle opportunità occupazionali

<i>Definizione e condivisione degli obiettivi individuali</i>	Analisi accurata della domanda dell'utente al fine di individuare le prestazioni maggiormente adeguate rispetto alle richieste del mercato del lavoro, l'offerta dei servizi disponibili e delle caratteristiche personali dell'utente.	Colloquio individuale al fine di redigere un percorso individualizzato dell'utente per un efficace ed efficiente accompagnamento alla ricerca del lavoro
<i>Gestione delle procedure amministrative</i>	Garantire l'applicazione della normativa nazionale e regionale nella presa in carico dell'interessato	Orientamento sulla normativa nazionale e regionale in merito a specifici casistiche come definite dalla legge
<i>Programmazione degli interventi – Orientamento e consulenza</i>	Rendere le persone maggiormente consapevoli verso i percorsi di formazione e di inserimento al lavoro e dare alle aziende	❖ Consulenza rivolta alle persone; ❖ Consulenza rivolta alle aziende;
<i>Promozione di segmenti di mercato del lavoro e sostegno delle fasce deboli</i>	Evidenziare bisogni delle persone e delle aziende per far emergere quelle variabili relative alla capacità lavorativa del soggetto	❖ Orientamento ai servizi al lavoro; ❖ Orientamento a corsi di formazione e qualificazione;
<i>Incontro domanda offerta</i>	Garantire ai cittadini disoccupati alla ricerca di reinserimento nel mercato del lavoro opportunità di occupabilità coerenti con il profilo professionale, le caratteristiche personali ed elementi rilevanti individuali; Garantire ai cittadini in cerca del primo lavoro supporto e sostegno nell'attività di ricerca della prima occupazione; Garantire a tutti i cittadini che vengono a contatto con il servizio al lavoro strumenti che ne migliorino la capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione	❖ Raccolta e diffusione curriculum vitae; ❖ Ricerca e segnalazione dei posti vacanti di lavoro; ❖ Preselezione, verifica, disponibilità e gestione del contatto.
<i>Definizione di un progetto individuale per l'accompagnamento al lavoro</i>	Migliorare l'inserimento e/o reinserimento nel mercato del lavoro attraverso il percorso personalizzato Garantire un servizio efficiente ed efficace che mette al centro del servizio la persona e il suo benessere lavorativo	❖ Redazione di un progetto individualizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso. Definizione del PI e stipula dello stesso; ❖ Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.
<i>Colloquio individuale</i>	Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e contrastare la disoccupazione/inoccupazione di lunga durata, attraverso il supporto alla	❖ Accertamento e verifica delle effettive disponibilità attraverso intervista mirata;

	persona nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta di un percorso formativo	❖ Analisi delle competenze, aspettative motivazioni del candidato; ❖ Illustrazione delle opportunità del mercato del lavoro; ❖ Definizione congiunta di un percorso finalizzato a favorire l'inserimento lavorativo con la definizione di un apposito Progetto di azione Individuale; ❖ Sottoscrizione di un accordo tra le parti e periodica verifica del rispetto dei termini dello stesso.
<i>Counselling</i>	❖ Costruire percorsi soddisfacenti negli ambiti formativi e professionali; ❖ Rimuovere eventuali ostacoli che impediscono un'azione positiva di ricerca del lavoro o di un progetto professionale; ❖ Accompagnare il candidato in un percorso di consapevolizzazione rispetto agli atteggiamenti, motivazioni e risorse con l'obiettivo di favorire la costruzione di un realistico progetto personale formativo e lavorativo basato non solo su proprio interessi ed aspirazioni, ma anche sulla base delle reali potenzialità, abilità e competenze di ciascun candidato; ❖ Identificazione delle competenze di ciascun candidato attraverso un bilancio delle competenze	❖ Orientamento al termine del ciclo di studi: Incontri individuali tra il consulente ed il candidato al fine di offrire supporto alle scelte scolastiche o formative; ❖ Orientamento nell'ambito Universitario ai candidati intenzionati a proseguire nel percorso universitario o post universitario, specializzazioni e master; ❖ Orientamento delle fasce svantaggiate della popolazione attraverso azioni di sostegno; ❖ Counselling di disoccupati specialmente adulti; ❖ Persone in cerca di una nuova occupazione
<i>Seminari tematici</i>	❖ Attivare dinamiche di gruppo; ❖ Sviluppare conoscenze trasversali; ❖ Favorire la conoscenza del mercato del lavoro e dei più richiesti profili professionali; ❖ Fornire strumenti e tecniche per la ricerca attiva del lavoro, sviluppando abilità per la ricerca autonoma;	❖ Orientamento di secondo livello, dove i counsellor offrono ai candidati consulenza di gruppo;

	❖ Fornire le basi a coloro che sono interessati alle Start-up.	
--	--	--

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Obiettivo del monitoraggio e della valutazione da parte delle figure professionali per i servizi sopra descritti, è quello di verificare la corretta realizzazione degli stessi e ricalibrare le finalità e le modalità di intervento durante il percorso di accompagnamento dei candidati nel mercato di lavoro.

Il professionista durante il percorso documenta per iscritto gli elementi significativi sotto forma di brevi schede/relazioni. Al fine di verificare le modalità operative viene seguito un piano di verifiche e controlli, contenente la periodicità dei controlli effettuati, l'oggetto, gli strumenti necessari, il counsellor, il documento Progetto di Azione Individuale ecc.

Piano di Verifiche e Controlli

OGGETTO	OBIETTIVO	MODALITÀ	FIGURE COINVOLTE
Aggiornamento sullo stato di avanzamento del percorso di inserimento	Progetto di Azione Individuale aggiornato e completato	Presenza Visione Bimestrale della cartella personale	L'Operatore Mercato del Lavoro o il counsellor
Livello di Raggiungimento degli obiettivi previsti con il PAI	Obiettivi raggiunti attraverso l'inserimento lavorativo o di tirocinio o altra tipologia di servizio di orientamento e formazione	Chiamata del candidato, Incontri di verifica con candidato e/o azienda – Verifica semestrale	L'Operatore Mercato del Lavoro o il Counsellor
Svolgimento del servizio nei giorni e orari stabiliti	Corrispondenza delle tempistiche dichiarate a quelle effettuate	Incontri mensili tra	Legale Rappresentante, Direttore della cooperativa e OPL, Counsellor
Qualità delle prestazioni	Prestazioni qualitativamente in accordo con le Linee Guida Metodologiche	Trimestrale a campione	Candidati e Utenti
Verifica dell'efficacia ed efficienza dei percorsi attivati	Obiettivi raggiunti rispetto ai percorsi effettuati	Annualmente verifica a campione attraverso chiamata o incontri	Candidato OPL Counsellor

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali degli utenti dei servizi al lavoro, sono utilizzati da Un Mondo di Gioia, come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo agli utenti che vengono a contatto con il servizio è considerato "dato sensibile" come previsto dal, D.L.vo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

L'attenzione sulla tutela della privacy riguarda in particolare la gestione dei data base contenenti i curriculum vitae, dati sensibili legati a situazioni giuridicamente rilevanti, in conformità con i principi di riservatezza, requisito essenziale per la gestione di servizi al lavoro.

**ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO – SEDE DI CAGNOLA (PD): VIALE MONTESI N. 9,
35025 PADOVA**

- ☐ **R.U.O. dott.ssa Antonietta Vettorato TEL: 3357842778**
- ☐ **OML dott.ssa Isida Nezha: TEL: 3889771852**
- ☐ **OML dott. Davide Tempesta: TEL: 3476592289**
- ☐ **OML dott.ssa Alessia Polato TEL: 3284513618**

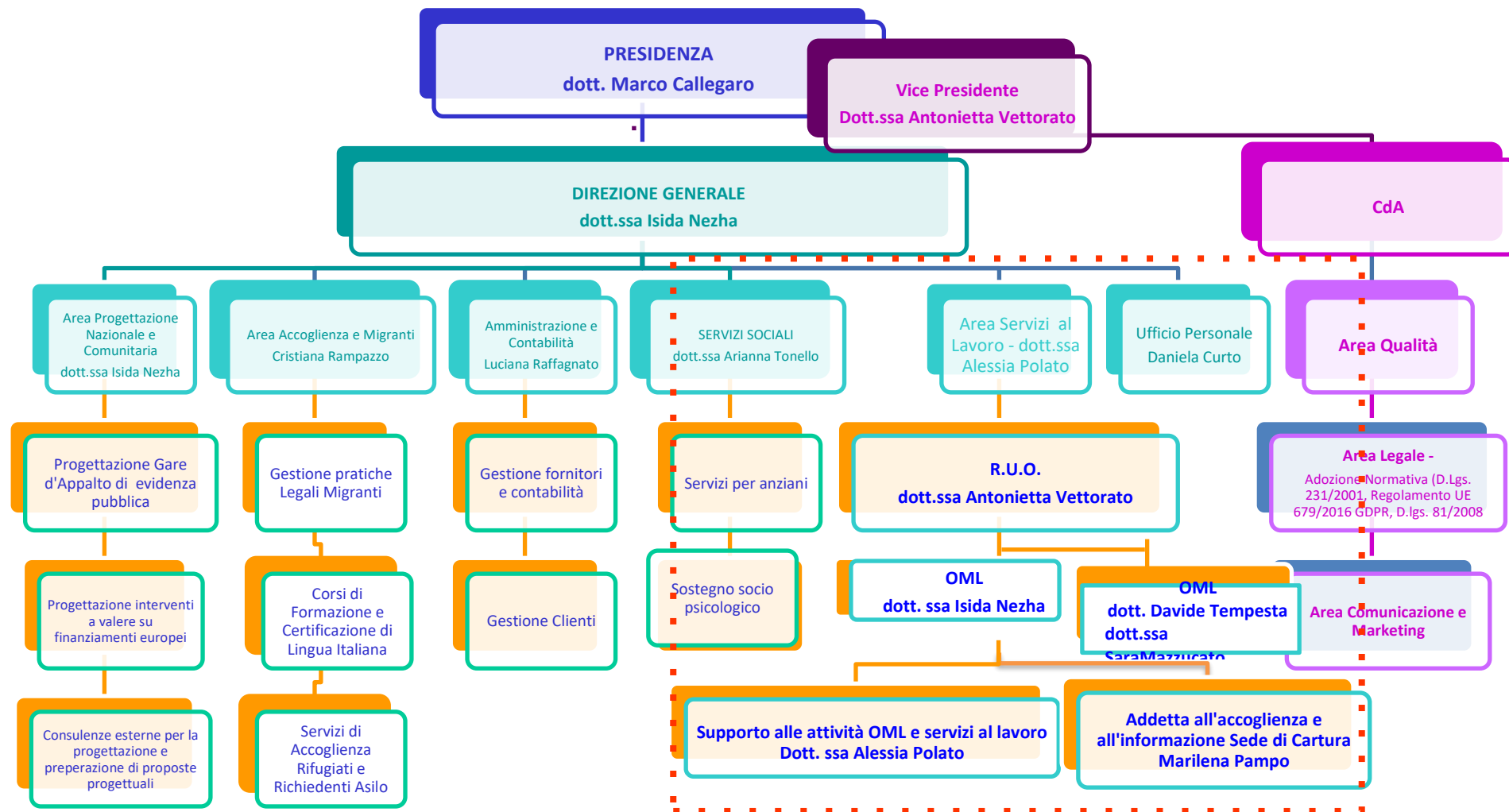
GIORNO	ORARI
Martedì	09:00 – 12:30
Mercoledì	09:00 – 12:30
Giovedì	09:00 – 12:30

RISORSE UMANE

RIFERIMENTI INTERNI SERVIZIO AL LAVORO

Organigramma della cooperativa

A seguire l'organigramma della Società Cooperativa Sociale Un Mondo di Gioia Onlus suddiviso, illustrato in particolare rispetto alla branchia dei servizi al lavoro



Ruoli, funzioni e responsabilità

La Responsabile dell'Unità Organizzativa (R.U.O.) dott.ssa Antonietta Vettorato

È la coordinatrice dei servizi al lavoro, con esperienza ultra decennale nell'ambito. Garantisce il coordinamento degli operatori coinvolti nell'implementazione del servizio, il raccordo con servizi del territorio (attori locali, enti pubblici, aziende del territorio, imprese sociali), la supervisione del servizio, la gestione del sistema di incontro domanda/offerta.

L'operatore Mercato del Lavoro

dott.ssa Isida Nezha – Laureata in Scienze Politiche presso l'Università di Padova e specializzata in politiche europee ed internazionali (con 5 anni di esperienza nell'ambito dell'orientamento ai servizi al lavoro)

Si occupa dell'analisi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento, dell'analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento, analisi delle esperienze formative, professionali e sociali di ciascun candidato. Individuazione congiuntamente al candidato delle risorse, vincoli e opportunità orientative, formative e professionali, con focus al contesto sociale di riferimento. Identificazione congiunta con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate. Supporto del candidato nella predisposizione del PAI. Monitoraggio delle azioni formative e di orientamento, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione periodica della loro conformità al PAI.

dott. Davide Tempesta - Laureato in Psicologia - attualmente in formazione presso il Centro Italiano Studi e Sviluppo Psicoterapia a Breve Termine. Psicologo, psicologo dello sport e formatore. Dal 2023 (con un anno di esperienza nell'ambito dell'orientamento ai servizi al lavoro) Si occupa di analizzare i bisogni e la domanda di orientamento individuale, valutando e, se necessario, ridefinendo le richieste. Effettua una analisi approfondita delle esperienze professionali, formative e sociali dei candidati, individuando risorse, vincoli e opportunità orientative e professionali. In collaborazione con il candidato, individua tali competenze e valorizza le stesse in relazione alle opportunità disponibili nel contesto sociale e lavorativo.

Supporto alle attività dei servizi al lavoro

dott. Alessia Polato – Laureato in Scienze Politiche e Relazioni internazionali. Da ottobre 2022, è impegnata nelle attività di supporto ai servizi al lavoro. In particolare, si occupa di orientamento professionale, analisi dei fabbisogni, delle competenze personali e professionali degli utenti. Inoltre, svolge colloqui di selezione del personale e fornisce un servizio di prima accoglienza, contribuendo a guidare gli utenti nelle prime fasi del percorso di inserimento lavorativo.

Addetta all'accoglienza e all'informazione

Pampo Marilena - Le addette all'accoglienza, così come specificato da organigramma, si occupano della gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza, prima informazione e consulenza informativa di primo livello.

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

I Diritti

1. Il Cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della propria professionalità, aspettative, background sociale e professionale e nel rispetto delle proprie convinzioni religiose e culturali;
2. Il Cliente ha diritto ad essere supportato attraverso percorsi formativi e di orientamento da docenti competenti e preparati, in possesso di pluriennale esperienza e specifico know-how;
3. Il Cliente ha diritto alla riservatezza dei propri dati e il rispetto della privacy, a un rapporto collaborativo e propositivo con gli operatori responsabili del servizio;
4. Il Cliente ha il diritto di partecipare alla predisposizione del PAI congiuntamente all'operatore, e ad essere rispettato e consigliato rispetto alle strategie più efficaci ed efficienti per l'inserimento al mercato occupazionale;
5. Il Cliente ha diritto di accedere alle iniziative organizzate dal Centro nell'ambito del recupero, sostegno e orientamento professionale e lavorativo;
6. Il Cliente ha diritto di accesso a tutte le informazioni inerenti percorsi di inserimento lavorativo, opportunità di impiego sulla base del singolo interesse, percorsi di formazione ed orientamento predisposti dal servizio;
7. Il Cliente ha diritto di partecipare ai percorsi formativi qualificati e di disporre di materiale didattico come previsto dal corso, al fine di raggiungere obiettivi personali e professionali;
8. Il Cliente ha diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
9. Il Cliente ha diritto di proporre e presentare reclami;

I Doveri

1. Il cliente ha il dovere di rispettare la dignità e la professionalità dell'Operatore;
2. Il cliente ha il dovere di rispettare le regole del servizio come stabilite dalla Cooperativa Un Mondo di Gioia;
3. Il Cliente ha il dovere di collaborare con gli operatori affinché il servizio possa essere erogato secondo le regole stabilite;
4. Il Cliente ha il dovere di mantenere un comportamento decoroso e rispettoso presso i locali dove si svolge il Servizio;
5. Il Cliente ha il dovere di frequentare i corsi di formazione come predisposti dal PAI e comunque di rispettare le ore minime di frequenza degli stessi;

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedure di Reclamo e suggerimenti

Il cliente che ritiene di aver subito un disservizio, che lamenta situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione oppure che vuole esprimere suggerimenti e anche apprezzamenti per i servizi erogati potrà presentare comunicazione scritta alla Cooperativa Un Mondo di Gioia – Via Rovigo 69, 35042 Este (PD)

I reclami possono pervenire nella forma di reclami scritti o verbali.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, Un Mondo di Gioia risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, a meno che non si tratti di casi di difficile lettura ed elevata complessità dove i tempi di riscontro da parte del direttivo della cooperativa si dilatano massimo entro 30 giorni lavorativi.

Responsabile della gestione del reclamo e/o suggerimento è il R.U.O.

La gestione del reclamo prevede diverse fasi, di seguito indicate in sintesi:

- ❖ l'acquisizione delle informazioni inerenti l'oggetto del reclamo;
- ❖ analisi del disservizio reclamato e le motivazioni sottostanti al reclamo presentato;
- ❖ riscontro formale al cliente e alla sede del servizio al lavoro;
- ❖ Indicazioni agli operatori su azioni di miglioramento del servizio.

La Soddisfazione dei Clienti

La capacità di gestione del servizio si misura soprattutto dalla soddisfazione dei Clienti che permette di sviluppare la qualità del servizio reso. Al fine di rispettare e sostenere lo standard di qualità ed efficienza del servizio, la scrivente si impegna a garantire:

- ❖ Qualità professionale
- ❖ Qualità della partecipazione del Cliente alle attività organizzate dal centro;
- ❖ Qualità dei corsi di formazione, orientamento e del percorso di counselling.

Inoltre, al fine di valutare la qualità del servizio, si ritiene prioritario rilevare il livello di soddisfazione di:

- ❖ dei clienti inseriti nei percorsi personalizzati;
- ❖ aziende, enti locali;
- ❖ personale impiegato nel servizio

Consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative dei clienti, la scrivente effettua rilevazioni di gradimento per conoscere come gli stessi lo giudicano.

A tale scopo viene fatta una rilevazione annuale, coordinata dall'Area Progettazione della Cooperativa, mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai clienti, alle aziende e al personale del servizio. I dati raccolti sono elaborati ed analizzati dall'Area Progettazione e vengono utilizzati per formulare le proposte di intervento, nonché diffusi ai tutti gli stakeholders e pubblicati, in sintesi aggregate, sul sito della cooperativa.

Informativa sulla Privacy – Mod. 9_UMDG_2017 Rev.0

La Cooperativa *Un Mondo di Gioia s.c.s Onlus* svolge l'attività di trattamento di dati relativo alle persone che si rivolgono alla stessa e/o a enti ad essa collegati per attività di formazione, di informazione, di iscrizione a corsi di formazione, attività di consulenza, per attività di ricerca di impiego, mediante la compilazione di schede e/o di autocandidature, e/o tutte le tipologie di attività connesse alla scrivente.

Ci teniamo a informarLa che per lo svolgimento del suddetto servizio è richiesta la gestione dei Suoi dati personali che saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta la Cooperativa, così come sancito dall'art. 5 del Regolamento UE 2016/679.

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 La informiamo di quanto segue.

- Il Titolare del trattamento dei Suoi dati è la Cooperativa *Un Mondo di Gioia s.c.s Onlus* con sede direzionale a Este Via Rovigo 69, 35042 tel. 049 9101545, fax. 0429 1900120, e-mail. direzionegenerale@unmondodigioia.org
- Il Responsabile del trattamento dei Suoi dati è il dott. Marco Callegaro.
- I Suoi dati saranno trattati solo con il Suo consenso al fine di valutare il possibile interesse alla futura costituzione di un rapporto contrattuale da determinarsi nel contenuto;
- Il trattamento dei Suoi dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. I Suoi dati potrebbero essere comunicati ai nostri enti partner e ai nostri responsabili esterni che operano nell'ambito della formazione per conto di Un Mondo di Gioia e solo con riferimento al progetto formativo:
- I Suoi dati saranno trattati attraverso l'uso di strumenti e procedure idonei a garantire la massima sicurezza e riservatezza, mediante archivi e supporti cartacei, con l'ausilio di supporti digitali, mezzi informatici e telematici. I Suoi dati saranno custoditi in archivi cartacei o informatici e saranno protetti con misure di sicurezza in grado di garantire che solo personale autorizzato possa conoscere le informazioni che La riguardano.
- Il conferimento dei dati stessi è facoltativo e il suo rifiuto a fornirli e al loro successivo trattamento determinerà l'impossibilità per la scrivente di inserire i dati nel proprio archivio e conseguentemente di instaurare eventuali rapporti.
- I dati verranno trattati fino ad un massimo di dieci anni, successivamente verranno cancellati, salvo Sua diversa segnalazione.
- Non utilizzeremo i Suoi dati personali per finalità diverse e ulteriori rispetto a quelle descritte nella presente informativa, se non informandoLa preventivamente e, dove necessario, ottenendo il Suo consenso.
- In ogni momento Lei ha il diritto, ai sensi del Capo III "Diritti dell'interessato" del Regolamento UE 2016/679, di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, cioè di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti. Può inoltre presentare reclamo all'autorità di controllo nazionale (Garante Privacy), nonché revocare il consenso in qualsiasi momento.

Autorizzazione al trattamento dei dati personali

Il/la sottoscritto/a _____ nato a _____

il _____ residente a _____

in Via _____ C.F. _____

tel./cell. _____ e-mail _____

dichiarando di avere acquisito le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi della normativa sulla privacy definita con Regolamento UE 2016/679:

- presta il proprio consenso per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa svolto con le modalità e per le finalità sopra indicate
DO IL CONSENSO NEGO IL CONSENSO
- presta il proprio consenso per la comunicazione e diffusione dei dati personali per le finalità e ai soggetti indicati nell'informativa
DO IL CONSENSO NEGO IL CONSENSO

Padova, lì _____

Firma leggibile per accettazione

Informativa e richiesta di consenso per l'invio di comunicazioni commerciali

Il nostro ente Un Mondo di Gioia soc. coop. sociale con sede direzionale in Este - Via Rovigo 69, 35042, avrebbe il piacere di inviarvi comunicazioni commerciali relative ai propri servizi mediante l'utilizzo del vostro indirizzo e-mail. Nel caso in cui acconsentiate a tale utilizzo dei vostri dati, vi ricordiamo che, ai sensi del Regolamento sulla Privacy, potrete opporvi in qualsiasi momento al trattamento in oggetto

DO IL CONSENSO _ CONSENSO

Dichiarazione di veridicità

Dichiara inoltre, sotto la propria responsabilità, ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28.12.2000, che le informazioni fornite in sede di colloquio e/o nel Curriculum Vitae allegato a questa dichiarazione corrispondono al vero.

Padova, lì _____

Firma leggibile per accettazione