

CARTA DEI SERVIZI

di

CORNUCOPIA

Società Cooperativa Sociale

Principi, finalità e criteri di attuazione

PRINCIPI E FONDAMENTI




La Carta dei Servizi promuove il miglioramento continuo della qualità delle offerte formative, di orientamento e culturale e delle loro modalità di erogazione, in modo a consolidarne i punti di forza e migliorarne i punti di debolezza, con l'intesa di garantire a tutti gli utenti dei servizi la correlazione tra i servizi stessi, i bisogni delle persone e le loro aspettative.

La carta dei servizi ha validità dal momento della sua emanazione e rappresenta di per sé uno strumento da aggiornarsi periodicamente.

FINALITÀ

Cornucopia adotta lo strumento della “carta dei Servizi” al fine di offrire una gamma di servizi capace di rispondere ai bisogni espressi dal territorio (sia che essi provengano dal sistema produttivo, dai giovani in cerca di lavoro, dai lavoratori, dai soggetti in stato di svantaggio, dagli operatori della scuola, dalle famiglie) e di garantire standard qualitativi elevati e misurabili. Pertanto oltre all'obiettivo di favorire la valorizzazione professionale degli individui e l'inserimento lavorativo in coerenza con la domanda di qualificazione dell'impresa e delle organizzazioni, persegue quello del benessere delle persone, dei gruppi, delle comunità, attraverso strategie di attivazione, promozione e mobilitazione delle risorse locali, con il coinvolgimento degli attori pubblici.

In tal senso Cornucopia garantisce con continuità la presenza delle seguenti caratteristiche:

-  Disponibilità ad operare in rete
-  Disponibilità a garantire continuità di presenza e di intervento sul territorio (in questo modo i servizi superano i limiti di azioni sporadiche fini a se stesse per concorrere alla costruzione di una modalità di presenza che sappia coniugare da un lato la capacità di dialogo con le istituzioni locali e le associazioni produttive, e dall'altro la capacità di leggere la domanda ed i bisogni anche individuali degli utenti.
-  Flessibilità organizzativa, operativa e professionale necessaria per sviluppare i servizi di progettazione degli interventi formativi, orientativi, e i servizi di supporto all'utenza,

promuovendo l'innovazione continua delle competenze del sistema assicurando la rispondenza dell'offerta, per modello, per contenuto e per qualità alle modificazioni della domanda.

UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO

La Cooperativa attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso nonché la partecipazione degli utenti ai servizi.




I servizi forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di inquadramento professionale, di anzianità di servizio o di altri aspetti connessi alla condizione lavorativa; particolare impegno è prestato per l'assunzione dei problemi relativi agli utenti lavoratori, stranieri, in situazione di handicap. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti degli interessi degli allievi.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

La Cooperativa, attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività didattiche, educative, di orientamento e di progettazione. In particolare i servizi formativi ed orientativi sono erogati in maniera continuativa tenendo conte della pausa estiva, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore. L'ufficio coordinamento comunque si impegna a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi.

LA MISSION

Obiettivo strategico di Cornucopia coerentemente con quanto sopra esposto è favorire lo sviluppo delle risorse umane anche in funzione dei cambiamenti organizzativi e culturali che nascono dalla spinta dei nuovi bisogni della comunità locale. A partire dal rispetto della propria mission sociale, la cooperativa si impegna a:

-  Affermare il valore della persona che grazie all'aiuto degli altri, recupera la propria dignità di cittadino ed è a sua volta disponibile ad aiutare gli altri insieme nel cammino verso la cittadinanza solidale
-  Realizzare attività di ricerca, anche in collaborazione con soggetti pubblici e privati per sviluppare la coscienza in materia di politiche sociali, di integrazione e di politiche attive del lavoro
-  Gestire in via sperimentale iniziative e servizi con carattere di innovatività ed eccellenza rispetto al know how interno, attraverso l'azione di elaborazione e documentazione del proprio lavoro, promuovendo la condivisione dei saperi e delle esperienze maturate.

A tal fine la direzione investe continuamente nei processi di formazione e aggiornamento del personale coinvolto, optando per un modello organizzativo partecipativo e decentrato, al fine di

garantire la maggior corrispondenza tra finalità organizzative, strumenti impiegati e bisogni individuali.

I SERVIZI OFFERTI

- ✚ Progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei corsi di formazione professionale di carattere trasversale o intersettoriale rivolti a soggetti che si devono inserire nel mondo del lavoro.
- ✚ Progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei corsi di formazione professionale di carattere trasversale o intersettoriale rivolta a lavoratori (compresi lavoratori in CIG ordinaria o straordinaria e lavoratori in mobilità)
- ✚ Progettazione, organizzazione, gestione e valutazione di progetti orientamento
- ✚ Progettazione, organizzazione, gestione e valutazione di progetti di integrazione sociale con particolare riferimento ai soggetti svantaggiati.
- ✚ Progettazione, organizzazione, gestione e valutazione di progetti europei per la costituzione di reti territoriali, culturali e promozione sociale
- ✚ Attivazione di sportelli di counselling
- ✚ Progettazione e realizzazione di eventi culturali
- ✚ Progettazione e realizzazione di interventi rivolti alla prima infanzia ed ai minori
- ✚ Supporto all'inserimento lavorativo dei corsisti, anche attraverso la collaborazione di enti pubblici e privati
- ✚ Organizzazione congressi, corsi di aggiornamento e formazione, consulenza organizzativa e coordinamento generale dell'evento ECM
- ✚ Studio e definizione programma scientifico, segreteria organizzativa pre e post congressuale, redazione budget e definizione dei costi, segreteria amministrativa dell'evento ECM
- ✚ Informazione: sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale/nazionale pubblica e privata
- ✚ Accoglienza: garantire all'utente la possibilità di essere preso in carico mediante un primo colloquio individuale
- ✚ Orientamento professionale: sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente il suo inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o a migliorare la sua posizione nel mercato del lavoro
- ✚ Consulenza orientativa: sostenere l'utente che necessita di servizi di supporto per l'individuazione dell'obiettivo professionale, al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuovere attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorare la posizione nel mercato del lavoro
- ✚ Accompagnamento al lavoro: supportare l'utente nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o derivanti dalla necessità di migliorarne l'occupabilità ai fini dell'inserimento al lavoro mediante misure di formazione, tirocinio, stage, ecc.
- ✚ Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa dell'utente, sia alle necessità professionali delle aziende
- ✚ Corsi di formazione all'interno dei programmi Garanzia Giovani e Dote Unica Lavoro.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'orientamento alla qualità coinvolge in un processo di miglioramento l'intera Cooperativa allo scopo di migliorarne l'efficienza e l'efficacia per la soddisfazione del cliente. La cooperativa ha definito quindi il proprio sistema di gestione della qualità come mezzo strategico.

Ogni anno la direzione stabilisce la politica per la qualità e ne garantisce l'attuazione tramite un documento che:

- Definisce le esigenze dell'organizzazione e dei clienti;
- Dimostra l'impegno di attuare un miglioramento continuo;
- Definisce gli obiettivi per la qualità e gli indicatori per il monitoraggio dei processi.








Tale strumento viene diffuso, compreso e attuato dall'organizzazione.

Le linee guida attraverso le quali Cornucopia raggiunge gli obiettivi per la qualità si possono sintetizzare in:

- Soddisfazione del cliente in conformità alle norme e all'etica professionale
- Continuo miglioramento del servizio
- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni di servizio
- Piano di formazione per il personale interno
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza e igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori, normativa sulla sicurezza dei dati, normative regionali e nazionali sulla progettazione e realizzazione dei percorsi formativi, di orientamento e culturali
- Attivazione di reti tra i servizi territoriali
- Attenta analisi di indicazione, osservazioni, lamentele del cliente, in maniera da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita del servizio fornito.

GLI UFFICI E LE FIGURE PROFESSIONALI

L'apparato organizzativo di Cornucopia Società Cooperativa Sociale si compone di:

-  Ufficio Direzione (direttore della Cooperativa)
-  Ufficio Tecnico (responsabile tecnico dei servizi informativi)
-  Ufficio Coordinamento (composto dai coordinatori referenti per i servizi di formazione, counselling e orientamento, referenti per i servizi al lavoro, coordinatore eventi ECM)
-  Ufficio Amministrazione (responsabile amministrativo)
-  Ufficio Tutoring (tutors impiegati nei servizi erogati)
-  Docenti e formatori
-  Stagisti/tirocinanti/volontari.

Tutte le figure coinvolte sono in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale e/o nazionale in relazione ai servizi erogati.

Per le specifiche finalità del Servizio, la Cooperativa garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'ufficio amministrazione individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- + Celerità delle procedure;
- + Trasparenza;
- + Informazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
- + Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- + Rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs. 101/2008)

Gli uffici amministrativi garantiscono un orario di apertura al pubblico, nell'arco della giornata, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Nella struttura sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione.

L. 231/01

Cornucopia attua le disposizioni di cui alla D.Lgs 231/2001, per cui si è dotata di un modello organizzativo e gestionale e di un codice etico, consultabile presso la sede operativa o sul sito internet. In seguito all'adeguamento al D.Lgs 231/2001 – che è un'ulteriore garanzia dell'efficienza e della trasparenza dell'operato della Cooperativa – è stato nominato un Organismo di Vigilanza con i requisiti di autonomia e indipendenza, che ha il compito di vigilare sulle attività dell'ente.

CONDIZIONI AMBIENTALI E FATTORI DI QUALITÀ

La gestione della Cornucopia Società Cooperativa Sociale garantisce che gli ambienti siano sempre puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili agli utenti.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature garantiscono in ogni momento una permanenza confortevole e sicura per i partecipanti alle azioni formative e/o orientative e per il personale, quindi il personale esecutore si adopera per garantire la costante igiene dei locali.

LA PROPOSTA MIGLIORATIVA

Per rimuovere eventuali disservizi che non esprimono appieno i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare una "proposta migliorativa". Essa ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per suggerire al direttivo modalità sempre più in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione del servizio.

Le "proposte migliorative" sono raccolte in apposito contenitore all'ingresso della struttura. Devono contenere il nome del proponente e devono essere ben motivate. Tali proposte verranno vagliate

dal direttivo e in caso fossero ritenute non opportune, il proponente riceverà una risposta scritta con motivazioni.

E' facoltà inoltre degli utenti, in caso di reclami, compilare l'apposito modulo e inserirlo nel contenitore adibito. I moduli per i reclami sono posti nel locale reception in maniera visibile e immediatamente accessibili. La direzione si impegna a prendere in esame ogni reclamo e a dare risposta all'utente in tre giorni.

LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La Cooperativa, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione mediante questionari mirati, rivolti agli utenti coinvolti nei vari servizi.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi/formativi ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I dati raccolti verranno elaborati ed analizzati dal direttivo e dal responsabile della Qualità della Cooperativa che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

APPLICAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute in norme di legge.

Breno, dicembre 2019