



CARTA DEI SERVIZI Servizi al Lavoro

Ultima revisione
01/02/2024

Rev. 03

PAG. 1 di 16

CARTA DEI SERVIZI Servizi al Lavoro

Margherita Società Cooperativa Sociale

La Carta dei Servizi descrive finalità, principi e condizioni attraverso cui il servizio viene attuato. Informa e orienta sui servizi erogati, indicando i diritti e i doveri dell'utente e le procedure di reclamo e di controllo. Costituisce uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.

Aggiornata al mese di Febbraio 2024



CARTA DEI SERVIZI

Servizi al Lavoro

Ultima revisione
01/02/2024

Rev. 03

PAG. 2 di 16

Sommario

1. Descrizione dell'ente
2. Finalità del servizio
3. Principi rispettati nell'erogazione del servizio
4. Destinatari del servizio
5. Strumenti e metodologie di lavoro
6. Aree di attività
7. Struttura operativa e competenze del personale
8. Modalità di erogazione del servizio
9. Politica della qualità
10. Tutela e partecipazione dell'utente
11. Comunicazione e riferimenti interni Servizi al lavoro

<i>Redazione</i>	<i>Alice Segalina (Coordinatrice Generale), Loreta Novello (Coordinatrice Area Welfare), Andrea Giaretta (Responsabile sistemi qualità).</i>
<i>Revisioni</i>	<i>Rev 01 - Prima stesura del documento: luglio 2023 Rev 02 - Prima revisione del documento: settembre 2023 Rev 03 - Seconda revisione del documento: ottobre 2023 Rev 04 - Terza revisione del documento: febbraio 2024</i>



CARTA DEI SERVIZI Servizi al Lavoro

Ultima revisione
01/02/2024

Rev. 03

PAG. 3 di 16

1. DESCRIZIONE DELL'ENTE

Margherita Società Cooperativa Sociale, d'ora in poi Cooperativa Margherita, nasce nel 1987 per rispondere ai bisogni della comunità e si sviluppa come cooperativa di tipo A, offrendo risposte a bisogni sociali locali, con una forte vocazione all'integrazione e alla valorizzazione delle persone coinvolte.

L'impegno sociale di Cooperativa Margherita si declina oggi in una lettura dei bisogni nel territorio, che si traduce nella progettazione e creazione di servizi a sostegno delle fasce deboli della popolazione, in particolare persone con disabilità, anziani e minori. In seguito a questa analisi costante dello stato di benessere della comunità, Cooperativa Margherita sperimenta progettualità per altri gruppi sociali, anche ai margini della società nell'ottica della promozione di un welfare di comunità.

Il supporto alle persone più vulnerabili nei vari contesti di vita ha portato alla consapevolezza di voler intraprendere forme di accompagnamento anche nella sfera occupazionale/lavorativa per poter sostenere le persone anche in questa dimensione identitaria.

Domiciliarità, inclusione, rispetto, promozione dell'autonomia e partecipazione sono parole chiave che orientano il lavoro di ogni professionista di Cooperativa Margherita, la cui prospettiva d'intervento si espande nella promozione della cultura dell'inclusione e della solidarietà.

Cooperativa Margherita è:

Impresa, perché svolge un'attività economica professionalmente organizzata che ha come obiettivo la produzione di servizi alla persona e alla comunità.

Cooperativa, perché progetta e lavora, richiedendo sempre la partecipazione attiva di tutti i soci.

Sociale, perché lavora con la coscienza di esercitare una Funzione Pubblica, cioè affrontare i problemi della singola persona, cercando soluzioni che coinvolgano e siano utili all'intera comunità.

L'organo principale sul quale si regge la cooperativa è l'Assemblea dei Soci. Ad essa spettano le decisioni più importanti, assunte a maggioranza, attraverso il voto. Viene chiamata ad esprimersi, in particolare, sull'approvazione delle linee strategiche, del budget e del bilancio d'esercizio, sulla nomina del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e sulle modifiche dello statuto, oltre che su altre questioni importanti per il buon funzionamento della cooperativa. Il direttivo di Margherita, inoltre, si confronta con la base sociale prima di prendere ogni decisione rilevante, come grandi progetti ed investimenti, nuove linee di lavoro e temi d'intervento. Spesso sono previste assemblee di Cooperativa Margherita aperte a tutta la cittadinanza, proprio al fine di coinvolgere i cittadini e i territori nella attività della cooperativa.

L'organo gestorio è il Consiglio di Amministrazione che viene eletto dai soci e resta in carica tre anni, con possibilità di rinnovo. Al suo interno il CdA nomina il Presidente e il Vicepresidente. Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di garantire la coerenza tra le linee di lavoro e la vision/mission di Cooperativa Margherita. Disciplina e gestisce la partecipazione dei soci (ammissioni/esclusioni, partecipazione alle attività di cooperativa, etc.), il lavoro con le altre organizzazioni e istituzioni del territorio, cercando di valorizzare al massimo il capitale sociale, anche attraverso la rassegna socio-culturale "Margherita in Festa". L'ultimo Cda è stato eletto a maggio 2021.

2. FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio ha la finalità di accompagnare, nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità, chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro attraverso diversi strumenti (contatti iniziali, colloqui, valutazione del CV, attività di orientamento e consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro, supporto e accompagnamento, etc.). Gli obiettivi principali del servizio sono quindi:

- garantire pari opportunità di accesso al mercato del lavoro;
- valorizzare le competenze professionali possedute e sviluppare nuove abilità per competere ed essere parte attiva della società;

- operare in rete con i sistemi di Pubblica Amministrazione, Parti Sociali, Imprese profit e non profit e sistemi formativi;
- coinvolgere tutti i soggetti portatori di interesse nelle dinamiche di creazione e miglioramento continuo di opportunità per l'accesso all'occupazione e per la valorizzazione personale;
- assicurare un'opportuna flessibilità organizzativa ed operativa per raggiungere massima efficacia d'intervento.

3. PRINCIPI RISPETTATI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio erogato da Cooperativa Margherita rispetta i principi di:

- **Accesso ai servizi, eguaglianza e imparzialità:** garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza alcuna discriminazione. Cooperativa Margherita appresta iniziative adeguate a tutela dei soggetti disabili o altre fragilità. Inoltre, garantisce agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio.
- **Continuità:** garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dalla programmazione definita dai committenti e le condizioni e i principi definiti dalla Dgr. 2238/2011 della Regione Veneto per i servizi al lavoro, (è fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Organizzazione).
- **Partecipazione, trasparenza e riservatezza:** garantire all'utente il diritto di ricevere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti al Servizio e le modalità di erogazione. Cooperativa Margherita favorisce un rapporto di scambio informativo con gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti, delle osservazioni e dei reclami formulati dagli utenti-clienti. Il personale di Cooperativa Margherita assicura il rispetto della normativa privacy e la disponibilità di spazi adeguati riservati ai colloqui con gli utenti.
- **Gratuità:** la fruizione dei servizi non comporta alcun costo a carico delle persone interessate, mentre può essere previsto il pagamento di alcuni servizi specialistici per le imprese.

- **Efficienza ed efficacia:** adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.
- **Libertà di scelta:** assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni nell'erogazione del Servizio.
- **Miglioramento delle professionalità** significa offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.
- **Partecipazione e coinvolgimento attivo:** favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi del servizio.
- **Collaborazione con altri servizi del territorio:** i responsabili e gli operatori dei servizi sono disponibili alla collaborazione con altri soggetti pubblici e privati che operano nel territorio per favorire lo sviluppo di una rete territoriale dei servizi sempre più efficace e tempestiva nelle risposte.

4. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari dell'azione utenti che rientrano nelle seguenti categorie:

- Persone in cerca di occupazione;
- Lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS;
- Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale;
- Persone in cerca di opportunità formative;
- Soggetti con difficoltà di inserimento/reinserimento lavorativo e di inclusione sociale;
- Soggetti che necessitano di rafforzare le competenze o di riqualificazione professionale;
- Lavoratori immigrati;
- Donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo;
- Disoccupati ANPAL.

5. STRUMENTI E METODOLOGIE DI COOPERATIVA MARGHERITA

Attraverso i suoi Servizi al Lavoro Cooperativa Margherita propone modelli e metodologie d'intervento coerenti con la propria mission di ente rivolto ai servizi alla persona e con il sistema produttivo, incentrando la propria attività sull'empowerment della persona e sull'innovazione professionale al fine di collocare l'attività di accompagnamento al lavoro in un sistema di azioni progettate in sinergia tra lavoratore, Servizio al Lavoro, Pubblica Amministrazione e Partner di Rete, aziende, cooperative sociali e altri soggetti del territorio, per integrare le diverse necessità ed operare con efficienza ed efficacia.

Le metodologie di lavoro privilegiano una visione dei contesti organizzativi come strutture complesse in cui la dimensione dell'apprendimento e delle relazioni sociali pervadono tutte le funzioni aziendali, divenendo fattore di competitività dell'impresa. Le risorse umane rappresentano il nucleo centrale sul quale sviluppare l'impresa in quanto portatrici di saperi e conoscenze. Gli strumenti operativi e le metodologie proposte nel suo complesso tengono conto sia delle caratteristiche personali, sia dei vincoli esterni di cui il soggetto beneficiario è portatore. Le metodologie operative sono strumenti di rinforzo e di crescita rispetto alle:

- motivazioni degli utenti;
- competenze individuali valorizzate come risorse;
- sperimentazioni di nuove conoscenze;
- fasi di rilettura delle esperienze vissute e di ripensamento del proprio futuro.

Alle metodologie d'intervento tradizionali è affidato il compito di rinforzare e sviluppare le conoscenze e le competenze, mentre alle metodologie interattive quello di sviluppare negli utenti capacità e comportamenti orientati all'interdisciplinarietà e al lavoro in team; il lavoro di gruppo costituisce una dimensione importante per i processi di rielaborazione delle esperienze vissute e di analisi e confronto sulle dinamiche attuali.

6. AREE DI ATTIVITA'

a) SERVIZI ALLE PERSONE

- **Accoglienza, accesso e informazione.** E' il primo contatto tra utente ed il Servizio al lavoro di Cooperativa Margherita, consente all'utente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informandolo su quali siano le opportunità disponibili rapportate alle sue esigenze e richieste. Sono fornite informazioni di base e si procede all'eventuale rinvio ad altri sportelli/servizi disponibili nella Rete di partner del Servizio al Lavoro, oppure tramite un percorso interno che inizia con il colloquio di approfondimento e successiva strutturazione del Patto di Servizio.
- **Valutazione della situazione individuale** tramite il colloquio individuale di conoscenza ed approfondimento, tramite anche il CV, si acquisiscono tutte quelle informazioni necessarie alla stesura del PAI che permette al Servizio ed alla persona di costruire una definizione precisa di sé, delle proprie competenze possedute, esperienze vissute, aspettative professionali, sia a livello di rete cioè i vincoli esistenti, le opportunità formative possibili, le richieste del Mercato del Lavoro e le progettualità attivabili allo scopo di individuare il/i percorsi sui quali investire per raggiungere gli obiettivi di crescita ed inserimento all'interno del contesto lavorativo della persona.
- **Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo** intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.
- **Mediazione per l'incontro domanda e offerta.** La conoscenza delle macro dinamiche del Mercato del Lavoro sul medio lungo periodo, insieme alle dinamiche occupazionali "locali", sono le condizioni minime necessarie, affinché il Servizio al lavoro possa mettere a disposizione degli utenti delle effettive opportunità di reinserimento e si possano programmare iniziative di ricollocazione occupazionale.
- **Informazione alla persona** sulle modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e, di conseguenza, come le persone possono essere messe in contatto con le imprese che cercano personale.
- **Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro.** La definizione e la stesura del progetto individuale di accompagnamento al lavoro è l'azione che concretizza l'impegno reciproco del Servizio al Lavoro e dell'utente a lavorare

congiuntamente per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel PAI. Si tratta di impegnarsi con azioni proattive nella ricerca di nuove opportunità di crescita professionale, impegnandosi in percorsi formativi, verificando sul campo le offerte di lavoro per la ricerca di nuove opportunità occupazionali.

b) SERVIZI ALLE IMPRESE

- **Informazione e accoglienza:** si tratta del primo contatto tra il Servizio e l'azienda per analizzare la richiesta o il bisogno, con erogazione delle prime informazioni sui servizi. Eventuale rinvio al servizio considerato più idoneo alla soluzione della richiesta o problema posto dall'azienda.
- **Mediazione offerta/domanda di lavoro:** individuazione delle modalità più opportune di trattamento della richiesta dell'azienda con successivo incontro tra le richieste di personale e le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro.
- **Accompagnamento dei contesti aziendali:** supporto e assistenza alle aziende e ai lavoratori nel percorso di inserimento delle persone (con particolare attenzione alle persone con fragilità/con limitazioni) nei contesti aziendali.

7. STRUTTURA OPERATIVA E COMPETENZE DEL PERSONALE

Cooperativa Margherita mette a disposizione per il Servizio specifico un proprio spazio presso la PROPRIA SEDE di VIA ANDRETTO N. 7 - SANDRIGO - CAP 36066 - VICENZA (VI). All'interno della sede sono stati predisposti degli spazi/locali completamente attrezzati e dedicati ai servizi al lavoro, di proprietà esclusiva di Cooperative Margherita. Nello specifico, gli utenti potranno usufruire di:

- Postazioni attrezzate per l'accesso ai servizi telematici;
- Spazi idonei a garantire la riservatezza/privacy;
- Locali conformi alla normativa vigente in termini di accessibilità per le persone con disabilità, nonché in materia di tutela della salute, di igiene e sicurezza;
- Locali attrezzati con adeguati arredi per l'attesa;
- Spazi adibiti a sportello aperti al pubblico per lo svolgimento delle attività di cui ai servizi al lavoro.

Coordinatore dell'area si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie. Supervisiona la manutenzione e gestione del Servizio, nonché le relazioni locali con imprese, istituzioni e attori locali. Promuove il Servizio, attua il monitoraggio delle azioni e gestisce il sistema informativo.

Operatore del Mercato del lavoro locale:

- gestisce colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative dei cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa;
- descrive i servizi disponibili rispondenti ai bisogni rilevati;
- supporta il cittadino nell'utilizzo di strumenti informativi per promuovere l'utilizzo anche in autonomia;
- gestisce colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del Servizio, spendibili nel mercato del lavoro e utili alla sua occupabilità;
- identifica le tipologie di lavoro coerenti con le risorse professionali e personali della persona per poi correlare le competenze individuali con le competenze richieste dal mercato del lavoro;
- elabora con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità.
- sottoscrive e gestisce il patto di servizio e il piano di azione individuale, monitora le azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valuta la loro conformità al piano di azione individuale;
- gestisce l'incrocio domanda offerta di lavoro;
- propone all'utente opportunità occupazionali;
- rileva i fabbisogni professionali delle aziende;
- propone alle aziende profili di candidati coerenti ai fabbisogni;
- accompagna l'utente del Servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo;
- individua con l'utente le risorse, i vincoli e le opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riguardo al contesto sociale;
- identifica con l'utente le competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne da individuare, supporta l'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni;

- monitora l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del Servizio intervenendo con eventuali azioni correttive; raccoglie dati e informazioni atti a rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi;
- controlla l'inserimento lavorativo e/o formativo dell'utente del Servizio;
- adotta azioni volte a migliorare qualitativamente e quantitativamente i servizi erogati.

8. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi relativi alle aree di prestazione verranno svolti da MARGHERITA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE presso la sede di - VIA ANDRETTO N. 7 - SANDRIGO CAP 36066 - VICENZA (VI). In particolare, l'orario degli OML riconosciuti dalla Regione del Veneto è il seguente:

<u>GIORNO</u>	<u>MATTINA</u>	<u>POMERIGGIO</u>
Lunedì	su appuntamento	14.00-16.00
Martedì	10.00-14.00	su appuntamento
Mercoledì	su appuntamento	su appuntamento
Giovedì	10.00-14.00	su appuntamento
Venerdì	su appuntamento	su appuntamento

Per attuare al meglio le politiche relative alle aree di prestazione dei Servizi al Lavoro vengono individuate le seguenti attività:

- Contatti iniziali di accoglienza ed informazione sui servizi disponibili, modalità di accesso ed eventuale invio ad altri servizi territoriali;
- Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro regionali;
- Definizione e stipula del Patto di Servizio (PdS) e del Piano di Azione Individuale (PAI);
- Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro e consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo;

- Co-design del proprio progetto professionale;
- Informazione su mercato del lavoro e opportunità occupazionali attraverso la ricerca e segnalazione delle opportunità lavorative nel territorio con la raccolta e diffusione del curriculum vitae;
- Bilancio delle competenze, individuazione dei fabbisogni formativi, stesura di un piano professionale di riqualificazione ed individuazione dei percorsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione;
- Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante;
- Sostegno in itinere attraverso la progettazione di interventi volti a sostenere le persone con maggiori fragilità;
- Monitoraggio delle attività.

9. POLITICA PER LA QUALITÀ

Margherita Soc. Coop. Soc. si impegna al fine di garantire la massima soddisfazione possibile ai propri Utenti e ai propri Clienti, e più in generale, a tutte le parti interessate, in merito ai servizi offerti, attraverso il recepimento di tutti i punti dello Standard internazionale ISO9001:2015. Inoltre, si impegna perché tali servizi, e le relative modalità di fornitura, siano sempre in linea con la Mission e la Vision aziendale, attraverso l'utilizzo di idonei strumenti di pianificazione quali la strategia di sviluppo triennale e la programmazione annuale.

Mission:

Lavorare in sinergia con le risorse del territorio e nei contesti di vita, affinché ogni persona sia protagonista della propria esistenza e parte attiva della comunità. Progettiamo e gestiamo servizi ed eventi promuovendo la cittadinanza, l'inclusione, l'autodeterminazione, la partecipazione, l'informazione e la cultura. Ci rivolgiamo a tutta la cittadinanza ed in particolare a persone con disabilità, anziani, bambini e giovani.

Vision:

Un territorio socialmente responsabile, una comunità in cui accoglienza, integrazione e partecipazione siano valori comuni e condivisi.

Margherita Soc. Coop. Soc. ha quindi intrapreso in questi anni un percorso per implementare un sistema di gestione adeguato per garantire rispetto alla qualità dei servizi, alla sicurezza e all'ambiente. L'impegno sui temi della qualità si è ulteriormente allargato al tema della responsabilità sociale d'impresa attraverso il recepimento di tutti i punti dello Standard internazionale SA8000:2014 e all'adozione di un modello di gestione conforme al D. Lgs 231/2001 (Modello 231).

Lo standard SA8000:2014 è di tipo etico e impegna Margherita Soc. Coop. Soc. sul fronte del comportamento verso i propri lavoratori. Il risultato produttivo e la qualità del lavoro svolto, infatti, dipendono non solo dai processi interni all'azienda ma anche dalla qualità e dall'etica della catena di fornitura.

Anche il Modello 231, impegna Margherita al rispetto di un Codice Etico chiaramente definito all'interno del quale sono esplicitati valori ed impegni della Cooperativa nel confronto dei propri soci e dei portatori di interesse esterni (<https://www.cooperativamargherita.org/qualita-e-certificazioni/231-2/>).

La presente "politica aziendale" descrive quindi l'impegno per garantire il rispetto dei requisiti delle norme ISO9001:2015, SA8000:2014 e del D.lgs. 231/2001 e s.m.i.

Con questi fini, e considerando la necessità di una continua analisi del contesto di riferimento in cui l'azienda opera, Margherita Soc. Coop. Soc. definisce, come riportato anche nel proprio Codice Etico in maggior dettaglio, l'impegno a perseguire i seguenti valori fondamentali di:

- a) Cooperazione, democraticità e partecipazione;
- b) Tutela della persona;
- c) Rispetto del lavoro;
- d) Autonomia e indipendenza;
- e) Rispetto dell'ambiente;
- f) Legalità.

Inoltre, Margherita Soc. Coop. Soc. si impegna al rispetto dei seguenti principi di riferimento della propria Politica della Qualità:



CARTA DEI SERVIZI Servizi al Lavoro

Ultima revisione
01/02/2024

Rev. 03

PAG. 14 di 16

- g) Attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate dei territori e delle comunità di riferimento;
- h) Approccio per processi;
- i) Leadership;
- j) Valutazione dei rischi e delle opportunità;
- k) Coinvolgimento del personale e degli stakeholder;
- l) Miglioramento continuo;
- m) Rispetto delle norme sociali ed etiche coerenti con il sistema di responsabilità d'impresa adottato SA8000:2014.

Per maggiori dettagli in merito alla politica della qualità si rimanda alla pagina del sito:

<https://www.cooperativamargherita.org/politica-della-qualita/>

10. TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

Diritti e doveri dell'utente: Cooperativa Margherita 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. Cooperativa Margherita garantisce di svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati. Cooperativa Margherita si impegna ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del D.Lgs. 276/2003. Ciascun utente è invitato a compilare e consegnare a fine Servizio percepito, l'apposito questionario di valutazione previsto dal Manuale della Qualità.

Procedura di reclamo e controllo: L'utente che non sia soddisfatto del Servizio ricevuto deve avanzare formale reclamo a Cooperativa Margherita attraverso la procedura dedicata (SQ18) disponibile sul sito al link: <https://www.cooperativamargherita.org/contatti/segnalazioni-e-reclami/>; tale segnalazione è utile per conoscere e comprendere le problematiche esistenti al fine di prevedere miglioramenti del Servizio erogato. Per reclamo formale si intende una comunicazione scritta (anche a mezzo posta elettronica) nel quale l'utente esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del Servizio da lui stesso ricevuto rispetto a

quanto previsto o pattuito. Il RSQ raccoglierà il reclamo (e/o eventuali suggerimenti) e avvierà la procedura prevista contattando immediatamente il responsabile di competenza, e/o la direzione se necessario, per realizzare un'analisi delle cause e predisporre le opportune azioni correttive. L'utente riceverà una risposta entro il tempo massimo di 30gg.

Verifica della qualità dei servizi erogati e monitoraggio delle attività: Cooperativa Margherita utilizza, dove possibile, degli indicatori per monitorare i propri processi di tipo formativo e dedicati alle politiche attive per il lavoro. I monitoraggi, che avverranno con cadenza almeno annuale, sono finalizzati ad accertare che i criteri e le metodologie applicate per l'esecuzione dei processi e i relativi obiettivi definiti periodicamente siano, nel tempo, conformi alle esigenze interne ed esterne. Qualora gli obiettivi ed i risultati attesi non siano raggiunti, saranno definite ed adottate delle azioni correttive per assicurare la qualità dei servizi erogati. Per garantire una corretta realizzazione delle attività dei Servizi al Lavoro si prevede la realizzazione di attività di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività in più fasi: - una previsione della gestione e del funzionamento del servizio con l'individuazione delle procedure operative e dei tempi dei servizi; - un monitoraggio in itinere sull'andamento delle attività; - una valutazione dei risultati raggiunti.

11. COMUNICAZIONI E RIFERIMENTI SERVIZI AL LAVORO

Cooperativa Margherita mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione quali:

- contatto diretto presso la sede;
- telefonico e/o via e-mail;
- sito web istituzionale;
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- info-desk;
- modulistica per suggerimenti e reclami.

Di seguito i riferimenti utili:

Ente: **Margherita Società Cooperativa Sociale**

Sede: **via ANDRETTO 7 - CAP 36066 - SANDRIGO - VICENZA (VI)**



CARTA DEI SERVIZI Servizi al Lavoro

Ultima revisione
01/02/2024

Rev. 03

PAG. 16 di 16

PEC: margheritacoop@legalmail.it

Email: lavoro@cooperativamargherita.org

Telefono: **0444 – 750606**

Cellulare: **335 706 0359**

Sito: <https://www.cooperativamargherita.org/>

Operatori in servizio:

<u>COGNOME</u>	<u>NOME</u>	<u>RUOLO</u>	<u>EMAIL</u>
PIZZEGHELLO	VALENTINA	OML – Responsabile di Sede	lavoro@cooperativamargherita.org

Orari di apertura:

<u>GIORNO</u>	<u>MATTINA</u>	<u>POMERIGGIO</u>
Lunedì	su appuntamento	14.00-16.00
Martedì	10.00-14.00	su appuntamento
Mercoledì	su appuntamento	su appuntamento
Giovedì	10.00-14.00	su appuntamento
Venerdì	su appuntamento	su appuntamento