



# CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.  
E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”*

*Art. 3 Costituzione italiana*



## **INTRODUZIONE**

### **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione sei servizi stessi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

I CONTENUTI SONO:

1. notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa
2. esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
3. descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento
4. definizione degli standard di qualità
5. misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.



## IL PROGETTO

La cooperativa sociale Il Ponte, costituitasi a Verona il 27 giugno 1988, promuove attività di carattere sociale, educativo, culturale e di animazione del territorio, operando nelle sfere dell'agio e del disagio, in convenzione con diversi Enti Locali, scuole e privati. Gestisce asili nido, diversi centri per minori e diversi progetti di formazione e supporto per minori e famiglie, ubicati in diverse aree della regione (della Provincia di Verona).

## MISSION E VISION

La cooperativa opera sul territorio veronese dal 1988 con l'obiettivo di sostenere e sviluppare interventi che mirano a favorire l'autostima e la realizzazione delle persone, per renderle più consapevoli, capaci di auto-determinarsi e di prendere decisioni. In un'ottica di rete, collabora con enti locali e servizi territoriali nella realizzazione di servizi educativi ed assistenziali rivolti a bambini, giovani e adulti, anche in situazioni di disagio, marginalità e dipendenza, con l'intento di promuovere lo sviluppo ed il benessere dell'utenza e di offrire interventi di prevenzione, cura e riabilitazione qualitativamente validi ed efficaci. La cooperativa sviluppa la propria azione sulla base di strategie di medio termine fortemente orientate dal sistema etico-valoriale dei soci, centrate sul credere nella cooperazione come strumento per agire nel sociale e sulla conseguente ricerca della qualità dei servizi offerti, in una logica di integrazione.

Al proprio interno, è sottolineata e valorizzata una dimensione importante di gratuità, di disponibilità di tempo e di forte investimento personale. La scelta di essere cooperativa parte da un lato dalla consapevolezza che si tratta di una forma giuridica particolarmente adatta a garantire continuità educativa, professionalità e stabilità di rapporti con l'Ente Pubblico e con il territorio, dall'altro è associata alla ricerca di un valore aggiunto di senso e significato che non coincide con la dimensione economica a puramente retributiva. "La cooperativa è un modello concreto per sperimentare socialità e lavoro "diversi". Gli interventi educativi si fondano su principi - base che si applicano a tutti i servizi:

- La relazione positiva
- Il soggetto protagonista della sua crescita
- L'importanza dell'ambiente in cui la relazione educativa si sviluppa
- Il lavoro di équipe



## **MODELLO ORGANIZZATIVO, SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE, SISTEMA PROFESSIONALE**

Dal punto di vista del modello organizzativo, la cooperativa è strutturata in settori/aree di intervento a cui fanno capo le linee di servizio, ognuna delle quali gestita prevalentemente per équipe interdisciplinari sotto la responsabilità di un coordinatore d'area (di servizio). Rilevante è il ruolo giocato dall'informalità organizzativa all'interno delle équipe di servizio, portatrice di una spontanea attenzione all'integrazione rispetto ad obiettivi/risultati comuni.

Staff dirigenziali e di coordinamento della Cooperativa sono:

- **Assemblea soci:** organo sovrano della Cooperativa, si riunisce due volte l'anno e delibera sulle decisioni strategiche fra cui la nomina del direttivo e l'approvazione del Bilancio;
- **Consiglio di Amministrazione:** organo direttivo con pieni poteri decisionali. Si riunisce con cadenza quindicinale, in caso di necessità anche settimanale e, comunque i consiglieri sono in contatto mail e telefonico praticamente quotidiano;
- **Riunioni coordinamento dei responsabili dei servizi (operative):** riunioni di coordinamento operativo che si svolgono in ogni comunità/progetto alle quali partecipano tutte le risorse operanti nell'ambito della comunità/progetto. Hanno funzione di progettazione e monitoraggio sui singoli casi seguiti e si riuniscono a cadenza settimanale.

La cooperativa ha operato scelte molto impegnative, dando vita progressivamente a processi di trasformazione e adeguamento organizzativi a favore degli utenti, quali:

- ambienti abitativi accoglienti e curati
- congruità delle spese a favore degli utenti

e di strategie organizzative a favore del personale, identificabili con:

- pianificazione di una continuità progettuale
- impiego di personale esperto e qualificato (educativo ed amministrativo)
- adeguata retribuzione del personale
- supervisione, formazione
- conciliazione dei tempi lavoro-famiglia, rispetto dei turni di riposo
- rispetto dei contratti di lavoro (il più possibile a tempo indeterminato)
- possibilità di mobilità interna
- costante ricerca di elementi in grado di garantire un clima di lavoro piacevole,



Accanto alla possibilità di lavoro offerta dalla cooperativa, emergono sistemi premianti fondati sul riconoscimento dell'impegno e dei bisogni individuali dei singoli soci, aventi come contropartita aspetti economici, formativi e di sviluppo professionale, di gestione adattata del tempo di lavoro. Lo stesso coinvolgimento di gran parte dell'organico all'interno della base sociale viene visto come elemento specifico e strategico per la cooperazione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

**IL PONTE Cooperativa Sociale Onlus** ha redatto la "Carta dei Servizi" in riferimento ai seguenti principi guida:

### **UGUAGLIANZA**

Le regole che determinano i rapporti tra i fruitori ed i gestori del servizio sono **uguali** per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. La Cooperativa si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, minori, anziani e soggetti in genere a fasce deboli.

### **IMPARZIALITÀ**

Nei confronti dei fruitori/destinatari dei servizi vengono adottati criteri di **obiettività, giustizia ed imparzialità**.

### **PARTECIPAZIONE**

Viene garantita e promossa la **partecipazione dei fruitori**, delle famiglie delle Associazioni territoriali, dei cittadini alla formazione dell'indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività poste in essere dalla Cooperativa.

### **TRASPARENZA**

IL PONTE Cooperativa Sociale Onlus promuove il confronto e la collaborazione con i fruitori e/o le famiglie degli stessi per la messa a punto e la piena attuazione nel tempo della presente Carta dei Servizi, attraverso:

- l'esame e la valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati
- la verifica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi
- la discussione sui proposte e progetti inerenti l'evoluzione del servizio per una sempre maggiore soddisfazione del cittadino.

Ciascun fruitore potrà accedere liberamente a tutte le informazioni che lo riguardino. La società acquisisce periodicamente la valutazione dei fruitori circa la qualità percepita del servizio reso attraverso la costruzione e/o l'adozione di strumenti di valutazione (questionari di soddisfazione e gradimento).



### **CONTINUITÀ'**

L'erogazione del servizio si svolge secondo quanto richiesto dai diversi contratti / convenzioni tenendo conto della programmazione e dell'orario stabilito.

Verranno adottate tutte le misure volte alla prevenzione ed alla tempestiva soluzione degli eventuali disservizi anche dovuti a causa di forza maggiore.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

IL PONTE Cooperativa Sociale Onlus si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo impegnandosi a garantire:

- l'accesso ai servizi gestiti a tutti coloro che ne hanno diritto/interesse nell'ambito del territorio di riferimento;
- l'informazione sulle modalità di erogazione degli stessi;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi servizio che venga erogato;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato di minore o anziano;
- il diritto a presentare richiesta, osservazioni, reclami e ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi;
- la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati.



## SERVIZI AL LAVORO

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Ponte Società Cooperativa sociale ONLUS opera da molti anni all'interno del territorio Veronese nella gestione di servizi Socio educativi. In questi ultimi anni abbiamo iniziato a gestire in convenzione con alcuni Comuni del territorio Baldo-Garda, delle attività di supporto, accompagnamento e di orientamento al lavoro. Nello specifico le attività sono nate nell'anno 2012 quando abbiamo deciso di strutturare un servizio specifico denominato "Informalavoro" a Peschiera del Garda per offrire consulenza ai residenti del territorio. Nel 2019 abbiamo deciso di cambiare il nome del servizio chiamandolo SPORTELLI LAVORO uniformandoci così alla terminologia utilizzata dalla Regione Veneto.

Presso la sede principale della Cooperativa a Verona si svolgono le attività di progettazione e gestione e rendicontazione dei servizi al lavoro, supporto alle aziende per l'attivazione di tirocini e ricerca personale e, dal 2019 in poi, si ospitano anche le attività di orientamento, accompagnamento e reinserimento lavorativo per i beneficiari di Assegno Per il Lavoro prima e dal 2022 per i titolari di Assegno GOL.

I principi ispiratori su cui fonda il servizio di "Sportello Lavoro", attivo nei comuni di Peschiera D/G, Castelnuovo D/G, Lazise, Bardolino, Caprino Veronese, nonché principi guida per le attività che si svolgono in sede sono i seguenti:

- la valorizzazione della persona umana nella sua completezza, vista come attore unico e principale della propria storia;
- l'attenzione a tutte le persone, soprattutto alle più svantaggiate;
- la progettazione di percorsi individualizzati fondati sulle capacità e qualità personali, andando a valorizzare l'autonomia, le risorse e le potenzialità dell'utente, che diventano per noi fattore fondamentale per la crescita globale di una persona;
- la considerazione del lavoro e della professionalità come beni personali e sociali.

### I SERVIZI FORNITI PRESSO GLI SPORTELLI LAVORO

#### a) Accesso e informazione

Gli sportelli sono un servizio aperto al pubblico su appuntamento e garantiscono informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Sono aperti a tutti ma garantiscono ai residenti dei comuni che ospitano lo sportello servizi suppletivi su richiesta oltre alla prima accoglienza generica, attraverso colloqui informativi personalizzati.

#### b) Valutazione del caso individuale

Il servizio garantisce l'analisi della domanda dell'utente in colloquio di prima accoglienza, al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.



Nel caso in cui il visitatore sia residente e ne abbia necessità, può richiedere:

- colloqui individuali specialistici finalizzati alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro attraverso strumenti di ricerca attiva lavoro
- percorsi di valutazione delle capacità lavorative

Durante la raccolta di dati, informazioni e colloquio è fatto divieto di indagine sulle opinioni e trattamenti discriminatori come espresso nell'art 10 del Dlgs 276/2003 (1. E' fatto divieto alle agenzie per il lavoro e agli altri soggetti pubblici e privati autorizzati o accreditati di effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori, anche con il loro consenso, in base alle convinzioni personali, alla affiliazione sindacale o politica, al credo religioso, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato matrimoniale o di famiglia o di gravidanza, alla età, all'handicap, alla razza, all'origine etnica, al colore, alla ascendenza, all'origine nazionale, al gruppo linguistico, allo stato di salute nonché ad eventuali controversie con i precedenti datori di lavoro, a meno che non si tratti di caratteristiche che incidono sulle modalità di svolgimento della attività lavorativa o che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa. E' altresì fatto divieto di trattare dati personali dei lavoratori che non siano strettamente attinenti alle loro attitudini professionali e al loro inserimento lavorativo.)

### **c) Mediazione per l'incontro domanda e offerta**

Lo Sportello Lavoro garantisce a tutti i cittadini in cerca di lavoro opportunità coerenti con il proprio profilo professionale e/o attitudini personali, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione:

- + Raccolta dei curriculum vitae e diffusione su richiesta diretta delle aziende
- + Ricerca e segnalazione delle vacancies attraverso newsletter, canali social in conformità con quanto esplicitato dall'art 9. del Dlgs 276/2003 ovvero:
  - le informazioni comunicate non possono essere effettuate in forma anonima e comunque da soggetti, pubblici o privati, non autorizzati o accreditati all'incontro tra domanda e offerta di lavoro eccezion fatta per quelle comunicazioni che facciano esplicito riferimento ai soggetti in questione, o entità ad essi collegate.

### **d) Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo**

Lo Sportello Lavoro garantisce l'offerta, ai residenti dei comuni dello specifico servizio, di un percorso personalizzato, al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso attraverso:

- + Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del progetto da parte dei servizi sociali) promuovendo la partecipazione attiva della persona secondo un'ottica di empowerment.
- + Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante



## **PRESSO LA SEDE**

### **a) Accesso e informazione**

Le attività di orientamento e accompagnamento al lavoro svolte presso la sede sono dedicate a titolari di Assegno GOL o su invio specifico da parte di servizi pubblici per l'impiego.

Si accede attraverso appuntamento secondo le indicazioni normative del dispositivo in merito.

Gli operatori della sede sono inoltre a disposizione delle aziende che necessitano di attivazione tirocini.

### **b) Valutazione del caso individuale**

Il servizio garantisce l'analisi della domanda dell'utente in colloquio di prima accoglienza, al fine di verificare le azioni previste dal dispositivo di cui è titolare il beneficiario (GOL, altro) e programmare le attività concordandone calendario.

Le attività possono prevedere:

- percorsi di valutazione delle capacità lavorative
- bilanci di competenza
- accompagnamento al reinserimento lavorativo con mappatura territorio, contatto aziende.

Per quanto riguarda le aziende che richiedono supporto operativo per l'attivazione di tirocini, gli operatori possono ricevere per valutazione del caso in sede i referenti aziendali e produrre gli incartamenti previsti da normativa.

Durante la raccolta di dati, informazioni e colloquio è fatto divieto di indagine sulle opinioni e trattamenti discriminatori come espresso nell'art 10 del Dlgs 276/2003 (1. E' fatto divieto alle agenzie per il lavoro e agli altri soggetti pubblici e privati autorizzati o accreditati di effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori, anche con il loro consenso, in base alle convinzioni personali, alla affiliazione sindacale o politica, al credo religioso, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato matrimoniale o di famiglia o di gravidanza, alla età, all'handicap, alla razza, all'origine etnica, al colore, alla ascendenza, all'origine nazionale, al gruppo linguistico, allo stato di salute nonché ad eventuali controversie con i precedenti datori di lavoro, a meno che non si tratti di caratteristiche che incidono sulle modalità di svolgimento della attività lavorativa o che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa. E' altresì fatto divieto di trattare dati personali dei lavoratori che non siano strettamente attinenti alle loro attitudini professionali e al loro inserimento lavorativo.)

### **c) Mediazione per l'incontro domanda e offerta**

Gli operatori mercato lavoro che agiscono presso i servizi attivati in sede garantiscono a tutti i beneficiari opportunità coerenti con il proprio profilo professionale e/o attitudini personali, sostenendoli nella ricerca anche con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione:

- ✚ Raccolta dei curriculum vitae e diffusione su richiesta diretta delle aziende in collegamento con gli sportelli lavoro del territorio
- ✚ Ricerca e segnalazione delle vacancies attraverso newsletter, canali social in conformità con quanto esplicitato dall'art 9. del Dlgs 276/2003 ovvero:
  - le informazioni comunicate non possono essere effettuate in forma anonima e comunque da soggetti, pubblici o privati, non autorizzati o accreditati all'incontro tra domanda e offerta di



lavoro eccezion fatta per quelle comunicazioni che facciano esplicito riferimento ai soggetti in questione, o entità ad essi collegate.

Nelle pagine seguenti verranno delineate, per ogni tipologia di servizio sopra definito le modalità di gestione e localizzazione dei servizi con indicazione dell'attività svolta delle seguenti informazioni

- INDIRIZZO
- GIORNI ED ORARI DI APERTURA
- UTENZA
- MODALITÀ DI ACCESSO
- ATTIVITÀ SVOLTE
- COMPOSIZIONE EQUIPE

Per i **SERVIZI AL LAVORO** sede di Verona - progettazione, amministrazione e colloqui individuali - presso la sede legale in via P. Caliari 25.

La Cooperativa gestisce **SPORTELLI LAVORO** in convenzione con alcuni comuni nel territorio Veronese:

- A) SPORTELLO LAVORO "BUSSOLA" di PESCHIERA DEL GARDA
- B) SPORTELLO LAVORO di LAZISE
- C) SPORTELLO LAVORO di BARDOLINO
- D) SPORTELLO LAVORO di CAPRINO VERONESE
- E) INFORMAGIOVANI di CASTELNUOVO DEL GARDA



## SEDE SERVIZI AL LAVORO “VERONA”

<b>ENTE PROMOTORE</b>	Il Ponte cooperativa sociale onlus
<b>CONTATTI:</b>	<a href="mailto:servizilavoro@ilpontecooperativsociale.it">servizilavoro@ilpontecooperativsociale.it</a> Tel. 045 532662

### Modalità di gestione e localizzazione dei servizi:

<b>INDIRIZZO:</b>	Via Paolo Caliari 25, 37131 Verona
<b>GIORNI ED ORARI DI APERTURA</b>	Aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.
<b>UTENZA</b>	Persone in cerca di collocamento lavorativo o reinserimento lavorativo Aziende
<b>MODALITÀ DI ACCESSO:</b>	Titolarità assegno GOL, invio da servizi pubblici per l'impiego Per le aziende iscrizione
<b>COMPOSIZIONE EQUIPE :</b>	nr 3 OPERATORI MERCATO DEL LAVORO



## SPORTELLO LAVORO “BUSSOLA” DI PESCHIERA D/G

<b>ENTE PROMOTORE</b>	Comune di Peschiera del Garda
<b>CONTATTI:</b>	<a href="mailto:bussola@comune.peschieradelgarda.vr.it">bussola@comune.peschieradelgarda.vr.it</a> Tel. 045 6401112 3938024940

### Modalità di gestione e localizzazione dei servizi:

<b>INDIRIZZO:</b>	Via Parco Catullo 1, c/o Caserma di Artiglieria di Porta Verona
<b>GIORNI ED ORARI DI APERTURA</b>	Aperto martedì mattina con orario 9.00 – 13.00, mercoledì mattina con orario 9.00-12.00 e giovedì mattina con orario 9.00-14.00 previo appuntamento
<b>UTENZA</b>	Persone in cerca di collocamento lavorativo o reinserimento lavorativo /aziende
<b>MODALITÀ DI ACCESSO:</b>	iscrizione allo sportello
<b>COMPOSIZIONE EQUIPE:</b>	nr 2 OPERATORI MERCATO DEL LAVORO nr 1 COORDINATORE



## SPORTELLO LAVORO DI LAZISE

<b>ENTE PROMOTORE</b>	Comune di Lazise
<b>CONTATTI:</b>	<a href="mailto:servlavlazise@ilpontecooperativasociale.it">servlavlazise@ilpontecooperativasociale.it</a> Tel. 3938271652

### Modalità di gestione e localizzazione dei servizi:

<b>INDIRIZZO:</b>	Centro giovanile parrocchiale (piano inferiore, scendendo le scale sulla destra) in Via Balladoro 2, 37014 Lazise
<b>GIORNI ED ORARI DI APERTURA</b>	Lunedì e venerdì mattina con orario 9.00 -12.00 previo appuntamento
<b>UTENZA</b>	Persone in cerca di collocamento lavorativo o reinserimento lavorativo/ aziende
<b>MODALITÀ DI ACCESSO:</b>	Iscrizione allo sportello
<b>COMPOSIZIONE EQUIPE:</b>	nr 2 OPERATORI MERCATO DEL LAVORO nr 1 COORDINATORE



## SPORTELLO LAVORO di BARDOLINO

<b>ENTE PROMOTORE</b>	Comune di Bardolino
<b>CONTATTI:</b>	<a href="mailto:servlavbardolino@ilpontecooperativasociale.it">servlavbardolino@ilpontecooperativasociale.it</a> 045 6212266 - 3938271652

### Modalità di gestione e localizzazione dei servizi:

<b>INDIRIZZO:</b>	Riva Cornicello 5, c/o BIBLIOTECA COMUNALE Villa Carrara Bottagisio
<b>GIORNI ED ORARI DI APERTURA</b>	Giovedì 9.30-13.30 previo appuntamento
<b>UTENZA</b>	Persone in cerca di collocamento lavorativo o reinserimento lavorativo/aziende
<b>MODALITÀ DI ACCESSO:</b>	Iscrizione allo sportello
<b>COMPOSIZIONE EQUIPE:</b>	nr 1 OPERATORE MERCATO DEL LAVORO



## SPORTELLLO LAVORO di CAPRINO VERONESE

<b>ENTE PROMOTORE</b>	COMUNE DI CAPRINO VERONESE
<b>CONTATTI:</b>	<a href="mailto:servizilavoro@ilpontecooperativasociale.it">servizilavoro@ilpontecooperativasociale.it</a> tel: 045 6209963 (operativo solo in orario sportello) / 393 802 4947 (solo messaggio WhatsApp, SMS)

### Modalità di gestione e localizzazione dei servizi:

<b>INDIRIZZO:</b>	c/o uffici ex-servizi sociali (dietro biblioteca comunale) via Sandro Pertini, Caprino V.se
<b>GIORNI ED ORARI DI APERTURA</b>	Secondo e quarto lunedì del mese 9.00-12.00 previo appuntamento
<b>UTENZA</b>	Persone in cerca di collocamento lavorativo o reinserimento lavorativo/aziende
<b>MODALITÀ DI ACCESSO:</b>	Iscrizione allo sportello
<b>COMPOSIZIONE EQUIPE:</b>	nr 1 OPERATORE MERCATO DEL LAVORO



## INFORMAGIOVANI di CASTELNUOVO DEL GARDA

<b>ENTE PROMOTORE</b>	Comune di Castelnuovo del Garda
<b>CONTATTI:</b>	<a href="mailto:informagiovani@castelnuovodg.it">informagiovani@castelnuovodg.it</a> 045 6459970; 393 8024947

### Modalità di gestione e localizzazione dei servizi:

<b>INDIRIZZO:</b>	P.za della Libertà 5 Castelnuovo del Garda (1° piano)
<b>GIORNI ED ORARI DI APERTURA</b>	Martedì e Venerdì dalle 9.30 alle 12.30 Mercoledì dalle 15.00 alle 18.00 previo appuntamento
<b>UTENZA</b>	Persone in cerca di collocamento lavorativo o reinserimento lavorativo
<b>MODALITÀ DI ACCESSO:</b>	Iscrizione allo sportello
<b>COMPOSIZIONE EQUIPE:</b>	nr 2 OPERATORI MERCATO DEL LAVORO



## Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

## Misure a tutela dei cittadini utenti - gestione dei reclami

Tutte le aree operative della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Paolo Caliari 25, Verona
- segnalazione telefonica al numero 3481343581 (coordinatore servizi al Lavoro Petra Kirchlechner)
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003 e dell'art.7 del Regolamento Europeo 2016/679, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.



## Modulo reclamo

All'attenzione di:

---

---

Servizio:

---

Il reclamo è presentato da:

---

Motivo del reclamo:

---

---

---

---

---

Data - Luogo, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



## PER CONTATTARCI

**Coordinatore Servizi al lavoro: PETRA KIRCHLECHNER**

e-mail: [petrakir.ilponte@gmail.com](mailto:petrakir.ilponte@gmail.com)

tel: 3481343581

**Amministrazione / Segreteria:**

e-mail: [amministrazione@ilpontecooperativasociale.it](mailto:amministrazione@ilpontecooperativasociale.it)

tel: 045 532662                      - fax: 045 2420994