



CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

2022

SOMMARIO

1. Chi siamo	Pag. 3
2. Informazione e accesso al Sistema dei Servizi al Lavoro	Pag. 5
3. Definizione di PDS/PAI/PPA e misure di accompagnamento al lavoro	Pag. 6
4. Mediazione per l'incontro di domanda/offerta di lavoro.....	Pag. 7
5. Organigramma funzionale area orientamento lavoro	Pag. 8
6. Struttura dedicata.....	Pag. 9
7. Diritti e doveri dell'utente.....	Pag. 10
All. 1 - Modello segnalazione reclami e suggerimenti	Pag. 11
All. 2 - Modello soddisfazione degli utenti segnalazione reclami e suggerimenti.....	Pag. 12

1. CHI SIAMO

Orion Società Cooperativa Sociale a R.L. nasce nel Febbraio 2006 da un gruppo di persone convinte di poter creare “Impresa sociale” e il cui primo scopo è stato quello di diffondere ed aumentare la solidarietà creando settori lavorativi dove possono essere impiegate persone svantaggiate che per diversi motivi in un qualsiasi momento della loro vita, si trovino in difficoltà o abbiamo bisogno di aiuto.

Orion è oggi iscritta all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali art. 6 della L.R. 23/2006 e alla D.G.R. 897/2007, alla sezione P “scopo plurimo” e ha come principi ispiratori la mutualità, la solidarietà, l’impegno, lo spirito comunitario e il legame con il territorio.

La Cooperativa, nel perseguimento dello scopo mutualistico, svolge attività di gestione di servizi socio sanitari ed educativi e attività diverse di servizi, servizi amministrativi, agricoli, industriali e commerciali, in ambito pubblico e privato, attraverso l’inserimento lavorativo di persone, in prevalenza ma non in via esclusiva, con disabilità fisica, psichica, sensoriale e relazionale, nonché persone in stato di disagio sociale.

MISSION:

Orion Società Cooperativa Sociale a R.L. è una cooperativa sociale fatta di persone, per le persone...

Si muove lungo una doppia direttrice: coniugare da un lato le logiche dell'impresa centrate sulla realizzazione di servizi di qualità e la soddisfazione del cliente e dall'altro la mission dell'inserimento lavorativo di persone che vivono in uno stato di bassa contrattualità sociale. Per rendere possibile questa sinergia Orion progetta e gestisce, in tutto il territorio della provincia di Vicenza, servizi culturali, servizi al lavoro, amministrativi, informatici, didattico-creativi, turistici.

Il suo agire imprenditoriale e sociale fa riferimento ad un preciso sistema di valori e di pratiche:

- la centralità del socio/della socia
- la trasparenza nei processi di governance
- la qualità dei servizi offerti
- l'efficienza dell'organizzazione
- la capacità progettuale
- la presenza sul territorio

PRINCIPI GUIDA

Orion Società Cooperativa Sociale a R.L. nell'offrire ed erogare servizi per il lavoro alle/ai propri utenti osserva i seguenti principi:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** Garanzia di pari trattamento alle/agli utenti, agendo con obiettività, imparzialità e trasparenza senza discriminazioni di età, sesso, nazionalità, lingua, religione e condizione sociale.
- **Continuità e regolarità:** Garanzia di continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi e nella presa in carico dei bisogni rilevati, adozione di tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo disservizi e disagi agli utenti.
- **Partecipazione e trasparenza:** Agevolazione della partecipazione attiva degli utenti alla gestione e al miglioramento dei servizi offerti, diffusione e facile accesso, tramite questa Carta Servizi (vedi Allegato 1) e il sito web www.orioncooperativa.org.
- **Efficienza, efficacia e Sistema di valutazione:** Utilizzo delle risorse umane e finanziarie in maniera efficiente ed efficace, definizione di parametri di riferimento e tecniche di monitoraggio per individuare eventuali criticità e correzione per il miglioramento continuo dei servizi.
- **Accessibilità:** Erogazione dei servizi assicurata con continuità e regolarità e personalizzazione; informazioni, orari di apertura e modalità di accesso orientati al principio della massima fruibilità pubblica.

Orion Società Cooperativa Sociale a R.L. è iscritta all'elenco regionale degli enti accreditati ai Servizi al lavoro (art. 25 LR 3/2009; DGR 2238 del 20/12/2011), con decreto del Dirigente della Direzione Lavoro n. 517 del 17 maggio 2012, con codice accreditamento L021.

2. Informazione e accesso al sistema dei Servizi al Lavoro

Finalità del servizio

Attraverso il servizio di accoglienza e primo orientamento al Lavoro **Orion Società Cooperativa Sociale a R.L.** fornisce tutte le informazioni riguardanti 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. Ciò a partire dai bisogni e dalla situazione di occupabilità rilevati presso l'utente.

Orion Società Cooperativa Sociale a R.L. offre altresì un quadro informativo per analizzare e soppesare, a partire dal curriculum professionale della persona, le possibilità di intraprendere un lavoro in auto impiego; Attività svolte:

- Colloqui individuali personalizzati di prima accoglienza, dove vengono raccolte le informazioni principali sulla storia professionale dell'utente, sulle sue aspettative, vincoli, aspirazioni, desideri e disponibilità per il lavoro. Nei colloqui vengono altresì illustrati i servizi disponibili e le relative modalità di accesso, le informazioni relative all'invio ad altri servizi territoriali, al mercato del lavoro e alle opportunità occupazionali.
- Invito e supporto all'autoconsultazione di materiali informativi dedicati, sia realizzati da che da altre realtà del territorio (bacheca dedicata a proposte formative di Enti accreditati alla formazione e annunci ed opportunità di lavoro con particolare attenzione alla dimensione cooperativa ed associativa del territorio)

Destinatari/e

Giovani - donne e uomini - in cerca di prima occupazione;

- disoccupati/e in cerca di nuova occupazione;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o acquisire nuove competenze;
- donne e uomini con esperienza di svantaggio fisico-psichico e/o ambientale;
- donne e uomini di diverse generazioni con propensioni all'autoimpiego.

3. Definizione PDS/PAI/PPA e misure di accompagnamento al lavoro

Finalità del servizio

Attraverso questo **Orion Società Cooperativa Sociale a R.L.** opera l'analisi delle risorse professionali dell'utente per poter concordare quali prestazioni siano più adeguate, valutando attentamente il contesto del mercato del lavoro, l'offerta dei dispositivi disponibili a partire dalle caratteristiche soggettive delle persone.

Attività svolte

- colloqui individuali, finalizzati alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro;
- sostegno alla ricerca attiva del lavoro, definizione e realizzazione di tirocini di pre-inserimento al lavoro, nell'individuazione e svolgimento di un percorso formativo professionalizzante;
- bilancio delle competenze;
- consulenza per realizzare un progetto personalizzato, su misura dell'utente, comprensivo di servizio di tutoraggio e monitoraggio costante (definizione, stipula e attuazione del PAI ed eventuali percorsi formativi dedicati);

Destinatari/e

- giovani – donne e uomini - in cerca di prima occupazione;
- disoccupati/e in cerca di occupazione;
- occupati/e che vogliono cambiare lavoro o acquisire nuove competenze;
- donne e uomini di diverse generazioni con propensioni all'autoimpiego.

4. Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro

Finalità del servizio

Attraverso questo servizio Orion Società Cooperativa Sociale a R.L. propone e garantisce agli/alle utenti (disoccupati, inoccupati, lavoratori precari) in possesso di profili professionali caratterizzati da una buona occupabilità nel contesto territoriale del mercato del lavoro, la possibilità di essere messi in contatto con opportunità di lavoro coerenti coi loro profili ed espressione dell'economia sociale. Orion sostiene i/le cittadini/e nella loro ricerca, con strumenti efficaci ed adatti a valorizzare le proprie competenze professionali, migliorandone la visibilità e la successiva efficacia in ambito di selezione. Il rapporto stretto con una serie di realtà lavorative in rete, diffuse su tutto il territorio provinciale, assicura la capacità di progettare interventi rispondenti le esigenze degli attori coinvolti, dei quali si conoscono la dimensione lavorativa e la storia.

Attività svolte

- Costante raccolta di curriculum, con una peculiare attenzione all'amplia e dinamica realtà dell'economia sociale e cooperativistica; aggiornamento costante e mantenimento di un database delle candidature.
- Pre-selezione dei candidati, seguendoli in tutti i passaggi dell'autopromozione professionale, sino al contatto diretto con l'impresa.

Destinatari/e

- giovani – donne e uomini - in cerca di prima occupazione;
- disoccupati/e in cerca di occupazione;
- occupati/e che vogliono cambiare lavoro o acquisire nuove competenze;
- donne e uomini di diverse generazioni con propensioni all'autoimpiego.

5. Organigramma funzionale area orientamento al lavoro

- **Responsabile unità organizzativa:**

Aree di attività:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali;
- promozione dei servizi;
- attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività
- visione e analisi reclami/questionari di gradimento

- **Addetta all'accoglienza e all'informazione:**

Aree di attività:

- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- prima informazione;
- consulenza informativa di primo livello;
- supporto all'auto consultazione.

- **Operatrice/ore del mercato del lavoro:**

Aree di attività:

- diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;
- analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti;
- individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;
- identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;
- mediazione domanda/offerta lavoro
- supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse)

6. STRUTTURA DEDICATA

Orion Società Cooperativa Sociale a R.L.

“Servizi al Lavoro”

Piazzale Giusti, 22 - 36100 Vicenza

Tel 0444/325698 – fax. 0444/8031159

email: servizilavoro@orioncooperativa.org – info@orioncooperativa.org

Orario:

Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 14:00

Responsabile della sede operativa accreditata: Dott.ssa Maltauro Valentina

7. Diritti e doveri dell'utente

Orion garantisce:

- tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

L'utente del servizio ha diritto di accedere al percorso individualizzato, secondo le modalità condivise con lo stesso e/o con l'ente inviante.

L'Utente:

- si impegna a fornire tempestivamente a Orion eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.
- L'utente ha il dovere di comunicare in anticipo l'impossibilità di partecipare agli appuntamenti fissati

8. Gestione

- *Modello segnalazioni e reclami (all. 1)*
- *Questionario di gradimento dei Servizi al Lavoro (all. 2)*

Orion Società Cooperativa Sociale a R.L. garantisce la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione. In questo senso la partecipazione attiva del cliente è assicurata mediante la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami sottoposti da qualsiasi soggetto/utente dei servizi erogati.

Registrazione dei reclami

Un reclamo di un Cliente (Ente, azienda, utente-partecipante), può essere ricevuto sia in forma scritta che verbale da qualsiasi operatore di **Orion Società Cooperativa Sociale a R.L.**. Il ricevente comunica tempestivamente al Responsabile della U.O. i dati relativi al Cliente e la descrizione del reclamo trasmettendogli copia della documentazione ricevuta o compilando il modulo "Reclamo".

Gestione dei reclami

Il Responsabile della U.O. riceve il reclamo e valuta il contenuto dello stesso predisponendo un'analisi delle cause ed eventuali possibili rimedi necessari per risolvere il problema manifestato dal Cliente.

Orion Società Cooperativa Sociale arl, garantisce che il reclamo sarà gestito entro 15 gg lavorativi dalla presentazione dell'istanza.

Verrà inviata al cliente una risposta qualora siano stati ravvisati fondati motivi avvaloranti la natura del reclamo. In tutti gli altri casi il reclamo verrà archiviato.

Modulo Reclamo

**All'attenzione di:
Orion Soc.Coop. a R.L.
Servizi Lavoro
Piazzale Giusti n. 22
36100 Vicenza**

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Firma del destinatario (facoltativa) _____

Data _____

Questionario di gradimento dei Servizi al Lavoro

1. Quali motivi l'hanno spinto a scegliere la Orion Società Cooperativa Sociale a R.L. ?

- Vicinanza a casa
- Qualità dei servizi
- Disponibilità e cortesia del personale
- Altro (indicare) _____

2. Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Discreta
- Buona
- Ottima

3. Le è stato consegnato un modello di curriculum vitae in formato Europass?

- Sì
- No

4. Le sono state fornite delle informazioni sull'andamento del mercato del lavoro e, in particolare, sulla richiesta di profili professionali simili al Suo?

- Sì
- No

5. Le è stato consigliato di riqualificarsi professionalmente?

- Sì
- No

5.a Se sì:

- Perché il mercato del lavoro richiede altre competenze rispetto a quelle che Lei possiede
- Perché non sa come fare la ricerca di lavoro sui siti di internet
- Perché la Sua esperienza professionale è interessante ma non è richiesta dal mercato del lavoro
- Perché, mentre è alla ricerca di un posto di lavoro, si tiene occupato/a
- Altro _____
-

6. Come valuta le informazioni fornite sui percorsi di formazione utili per riqualificare e specializzare le sue competenze?

- Insufficienti
- Sufficienti
- Discrete
- Buone
- Ottime

7. E' stato aiutato a redigere un elenco di aziende vicentine a cui presentare la Sua candidatura?

- Sì
- No

8. Le è stato spiegato come scrivere una lettera di accompagnamento e di autocandidatura da inviare alle aziende unitamente al suo curriculum vitae?

- Sì
- No

9. Le è stato spiegato come sostenere un colloquio di lavoro?

- Sì
- No

10. Ritieni di avere acquisito conoscenze sufficienti per affrontare meglio la ricerca del lavoro?

- Sì
- No

11. Ritieni di aver acquisito sufficiente autonomia nella ricerca di un nuovo lavoro?

- Sì
- No

In caso di risposta negativa indicare gli aspetti da potenziare

12. Come intende muoversi nei prossimi mesi rispetto alla ricerca del lavoro?

- Attendo di andare in mobilità perché penso di avere maggiori opportunità
- Invierò il mio curriculum vitae con autocandidatura a tutte le aziende della mia banca dati
- Comprerò i giornali tutte le settimane e risponderò alle inserzioni
- Mi iscriverò a tutti i siti internet dedicati al lavoro adatti alla mia figura professionale e risponderò alle inserzioni

- Richiamerò tutte le aziende contattate con l'invio di curriculum e lettera di accompagnamento per avere un colloquio
- Andrò a portare il mio curriculum a tutte le Agenzie di intermediazione lavoro

13. E' soddisfatto dell'accoglienza e della disponibilità degli operatori che l'hanno presa in carico?

- Per niente
- Poco
- Sufficientemente
- Abbastanza
- Completamente

14. Come valuta la competenza degli operatori della Orion Società Cooperativa Sociale a R.L. ?

- Inadeguata
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

15. Ritiene che i servizi erogati dalla Orion Società Cooperativa Sociale a R.L., siano stati utili per il suo futuro professionale?

- Per niente
- Poco
- Sufficientemente
- Abbastanza
- Completamente

16. Se in futuro uno suo conoscente dovesse avere bisogno di rivolgersi ad un Ente che eroga servizi al lavoro, gli consiglierebbe di rivolgersi alla Orion Società Cooperativa Sociale a R.L.?

- Sì
- No, perché _____

Firma del destinatario (*facoltativa*) _____

Data _____