

SERVIZI AL LAVORO

PREMESSA

Con la presente Carta dei Servizi la SCS *Titoli minori* Onlus dichiara quali sono le prestazioni erogate, rende esplicito l'impegno assunto con i clienti e promuove il dialogo e la partecipazione propositiva all'adeguamento e al miglioramento della qualità dei servizi.

In particolare, nell'ambito dei propri valori intende creare e mantenere un sistema di attività e servizi, finalizzati a:

- ≡ rispettare e valorizzare ogni utente come persona;
- ≡ offrire proposte personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici ed unici delle persone;
- ≡ fornire informazione chiare ed esaurienti alle persone accolte, ai loro familiari sui servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di attuazione;
- ≡ garantire una formazione adeguata, continua ed estesa a tutto il personale;
- ≡ curare i rapporti con gli enti e i servizi del territorio;

La Cooperativa opera nell'intento di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone svantaggiate.

CHI SIAMO

La cooperativa sociale *Titoli Minori* si è costituita ufficialmente il 15 febbraio 2000, dopo una lunga serie di incontri con esperti ed operatori del settore della cooperazione sociale; in questo contesto, un ruolo di primaria importanza è stato rivestito dal corso organizzato da Irecoop – e svoltosi nei mesi di novembre e dicembre '99 – che ha permesso ai futuri soci fondatori di valutare le possibilità concrete ed i rischi legati ad un'iniziativa di tal genere, e che ha permesso loro di acquisire una serie di nozioni tecniche e giuridiche sulle cooperative sociali e la loro normativa.

Titoli Minori è una cooperativa sociale di tipo "A", e come tale operante nell'ambito dei servizi socio-assistenziali ed educativi ; essa ha la propria sede legale in Chioggia.

Pur essendo di matrice e di ispirazione cristiana, collabora e si avvale al suo interno di soci e dipendenti di altre estrazioni culturali; a loro si chiede il riconoscimento su alcuni punti ideali laicamente condivisibili e che rappresentano il codice genetico della cooperativa stessa.

Negli ultimi 5 anni la cooperativa ha differenziato la sua offerta di servizi, in relazione al miglioramento aziendale e ai percorsi formativi intrapresi dalla classe dirigente. In particolare la Cooperativa si è professionalizzata in tutti quei servizi socio-sanitari che rientrano nella Dgr. 84 del



Rev. 02 del 16.10.2017

2007, non trascurando il dialogo con il territorio in relazione ai bisogni espressi e alle nuove forme di innovazione sociale; non ultimi i servizi al lavoro.

FINALITA'

Le persone possono incontrare nella loro vita ostacoli che impediscano la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri. Questo può essere il risultato negativo dell'interazione tra singolo individuo e ambiente.

La SCS lavora per l'inclusione sociale nell'ottica di "prendere parte ed essere parte" del contesto sociale in cui la persona vive.

Inclusione sociale è la capacità di far evolvere i legami tra le persone, i gruppi, le organizzazioni. E' l'incremento della capacità di co-abitazione tra soggettività diverse dentro ad uno stesso contesto territoriale. E' attivarsi per migliorare le condizioni di convivenza. Queste sono le finalità che ci spingono ad attivare i servizi al lavoro....accompagnare le persone e le aziende a incontrare nuove possibilità di crescita per il benessere personale e collettivo.

UTENZA

Giovani e adulti inoccupati, disoccupati ed occupati o lavoratori che beneficiano di trattamenti di cassa integrazione, mobilità o di altri ammortizzatori sociali; con particolare attenzione ai soggetti svantaggiati e alle nuove forme di marginalità sociale.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La nostra priorità innanzitutto è quella di garantire informazioni aggiornate circa le opportunità occupazionali, i cambiamenti in atto nel mercato del lavoro e gli strumenti di valutazione del proprio profilo umano e professionale. È nostra convinzione che l'isolamento comunicativo e la mancanza di opportunità spingano le persone a perdere di vista la proprie capacità e come queste possano essere inserite nel contesto di vita.

Per questo i nostri servizi partono da una presa di coscienza della propria condizione e delle proprie abilità. Non basta conoscere cosa offre il mercato del lavoro o quali siano le forme di riduzione del danno nel caso di alti tassi di disoccupazione, occorre lavorare sulla capacità di potenziamento delle persone al fine di valorizzarne il ruolo sociale.

In quest'ottica la logica è di lavorare in maniera personalizzata sulla persona al fine di predisporre un progetto di inclusione sociale personalizzato (PISP) che possa mobilitare tutte le risorse presenti nel territorio.

Inoltre miriamo a creare un percorso formativo e di consulenza che possa essere attivato al fine di aumentare le opportunità occupazionali o migliorare le competenze già presenti. La creazione dei percorsi di formazione viene redatta in sinergia con gli attori economici presenti nel territorio di

riferimento.

ACCESSO AL SERVIZIO

E' sufficiente contattare uno degli Sportelli presenti sul territorio di Chioggia o Basso polesine per accedere al Servizio, dove sarà possibile avere le informazioni richieste. Il nostro personale specializzato nelle tecniche di relazione svolgerà i colloqui rispettando la riservatezza; la privacy dell'utenza è garantita secondo le norme vigenti in materia.

È possibile accedere sia personalmente presso le sedi sia telefonicamente.

L'equipe del servizio favorisce i colloqui individuali e si rende disponibile in maniera flessibile alle esigenze dell'utenza.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Secondo i principi di non discriminazione e di pari opportunità, la SCS eroga i propri servizi, con particolare attenzione alle categorie in svantaggio. *Titoli minori*, nell'espletare i suoi servizi prevede una serie di procedure di dialogo con l'utenza, anche in forma anonima, attraverso l'utilizzo di modulistica online o in loco. Si impegna altresì a svolgere i propri servizi senza onere per i lavoratori interessati e ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali.

VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Il controllo della qualità dei Servizi è di fondamentale importanza per il miglioramento continuo degli stessi. Il responsabile del servizio con formazione specifica in ambito psicologico e sulla valutazione del bisogno, stenderà un report semestrale sull'andamento dei Servizi al fine di tarare l'efficacia del Servizio stesso.

L'utenza è parte attiva in questo processo di valutazione, compilando i moduli anonimi relativi a suggerimenti, reclami e soddisfazioni, presenti presso ogni sede.

I moduli verranno analizzati semestralmente dal responsabile al fine di attuare le opportune modifiche al Servizio.

Le sedi per i servizi al lavoro sono:

VIA MADONNA MARINA 28, CHIOGGIA (VE)

Lo sportello è aperto il lunedì ed il venerdì dalle 15.00 alle 18.00.

346.8423346 - gdalgesso@titoliminori.com – www.titoliminori.com

VIA SALVO D'ACQUISTO 1, PORTO VIRO (RO)

Lo sportello è aperto martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00.

346.8423346 - gdalgesso@titolimiori.com - www.titoliminori.com