



CONSORZIOINCONCERTO

**Ente Accreditato ai
SERVIZI PER IL LAVORO
con DDR n.272 del 24 giugno 2014**

Codice di accreditamento: **L198**

Carta dei Servizi

SEDE LEGALE, UFFICI E SERVIZI

Castelfranco Veneto (TV) – Via Ospedale, 10

Tel. 0423/721418 – Fax 0423/721419

agenziasociale@consorzioinconcerto.it

www.consorzioinconcerto.it



Sommario

1. Chi siamo.....	pag. 4
2. Quali sono i nostri principi guida.....	pag. 5
3. Quali servizi offriamo.....	pag. 6
4. Chi può accedere ai nostri servizi.....	pag. 7
5. Come accedere ai nostri servizi.....	pag. 8
6. Come verifichiamo e miglioriamo la qualità dei nostri servizi.....	pag. 9
7. Dove e quando trovarci.....	pag. 10



1. Chi siamo

Consorzio In Concerto è una cooperativa sociale costituita nel 2002 per rispondere al disegno di accorpamento e coordinamento di un gruppo di cooperative sociali, che dal 1991 sono nate nel territorio di Castelfranco Veneto (TV) e limitrofi, da un unico progetto di riabilitazione di persone con disabilità psichiatrica attraverso attività lavorative differenziate. In Concerto è stato creato per legare tra loro le cooperative che già da tempo lavoravano insieme, cominciando a tessere una rete di solidarietà e servizi interna ed esterna verso la comunità territoriale.

La *mission* di questa rete di solidarietà è l'inclusione socio-lavorativa di persone socialmente e/o fisicamente e/o psichicamente deboli, mediante la quale il lavoro viene individuato quale strumento per eccellenza capace di promuovere e sviluppare l'empowerment di tutti i cittadini.

Nel corso degli anni la realtà consortile ha prodotto un mercato del lavoro reale, integrato tra pubblico e privato e, per rispondere alle necessità sempre crescenti del territorio, ha continuato ad espandersi ed ingrandirsi, creando nuove opportunità di inserimento lavorativo.

Nel 2014 In Concerto ha deciso di accreditarsi come Servizio al Lavoro (ai sensi dell'art. 25 della L.R. n. 3/2009) per rispondere in modo sempre più efficace alle numerose richieste dei cittadini disoccupati o inoccupati del territorio, con particolare attenzione alle persone più deboli.



La stretta collaborazione che In Concerto ha implementato nel tempo con i soggetti pubblici, privati e del privato sociale del territorio è premessa fondamentale per rendere solide ed efficaci le azioni e i progetti che vengono sviluppati.

2. Quali sono i nostri principi guida

In Concerto, nell'offrire ed erogare servizi per il lavoro alle/ai propri utenti si ispira ai seguenti principi:

- **Qualità:** erogazione delle prestazioni mediante modalità operative, competenza degli operatori, livelli di prestazione, rispetto dei tempi e degli accordi, tecniche di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utente adeguati a garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio.
- **Eguaglianza e imparzialità:** garanzia di pari trattamento e massima riservatezza alle/agli utenti, agendo con obiettività e imparzialità, senza discriminazioni di età, sesso, nazionalità, lingua, religione e condizione sociale.
- **Partecipazione e trasparenza:** agevolazione della partecipazione attiva degli utenti alla gestione e al miglioramento continuo dei servizi offerti, diffusione e facile accesso alla documentazione e alla modulistica necessaria a descrivere le caratteristiche dei servizi presso la nostra sede e *online*.
- **Accessibilità:** erogazione dei servizi con garanzia di continuità, regolarità e personalizzazione; informazioni, orari di apertura e modalità di accesso orientati al principio della massima fruibilità pubblica.



- **Gratuità:** tutti i servizi contenuti in questa Carta dei Servizi, più quelli eventualmente resi disponibili da apposite direttive o finanziamenti della Regione del Veneto, sono erogati a titolo gratuito.

3. Quali servizi offriamo

- **Servizio di accoglienza e primo orientamento.** A partire dalla domanda presentata dal cittadino utente, Consorzio In Concerto fornisce tutte le informazioni riguardanti le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva, le opportunità occupazionali e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Il cittadino viene orientato e inviato verso altri servizi territoriali, qualora se ne intraveda l'opportunità.
- **Invito e supporto all'autoconsultazione di materiali informativi dedicati,** sia realizzati da Consorzio In Concerto 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). Disponibilità a fornire contatti di imprese che operano nel settore *non profit*, potendo contare sullo stretto rapporto con le realtà collegate.
- **Definizione di un piano individuale di accompagnamento al lavoro** che ne valorizzi le competenze professionali e le potenzialità in ragione del contesto del mercato del lavoro. L'utente viene accompagnato nella stesura e definizione del proprio profilo



professionale, ponendo attenzione alle informazioni riguardanti il percorso formativo e professionale svolto, le aspettative, i vincoli, le aspirazioni e le disponibilità verso il lavoro. L'utente è inoltre accompagnato nell'individuazione delle azioni necessarie o auspiccate per aumentare l'occupabilità, strutturando un percorso personalizzato concreto di miglioramento del proprio profilo professionale.

- **Mediazione per l'incontro domanda e offerta.** Si facilita l'incontro tra gli utenti che cercano un lavoro e le aziende che sono alla ricerca di personale, mediante la mobilitazione di servizi, strumenti e risorse adeguate alle condizioni professionali e personali dell'utente. Consorzio In Concerto cura e implementa relazioni con le aziende del territorio, offrendo servizi e consulenza, in particolare riguardo all'inserimento di persone con disabilità.
- **Accompagnamento e supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo,** concordando con azienda e utente le modalità di inserimento, e, ove necessario, prevedendo degli incontri di monitoraggio.

4. Chi può accedere ai nostri servizi

Possono rivolgersi al nostro servizio tutte le persone in cerca di un'occupazione coerente con le proprie aspirazioni, e in particolar modo (dato il contesto di gravissima crisi e in considerazione della specifica *mission* del Consorzio) quelle che si trovano in situazione di maggior disagio, ossia disoccupati di lunga durata, migranti, adulti soli con figli a carico, giovani in cerca di prima occupazione, persone in condizione di



disabilità, soggetti in cassa integrazione guadagni o in mobilità, donne che aspirano al reinserimento lavorativo dopo almeno due anni di inattività, disoccupati *over 50*.

Il nostro servizio offre anche soluzioni qualificate alle aziende relativamente ai vincoli del collocamento obbligatorio (ex legge 68/99) e una consulenza professionale sugli strumenti che possono essere utilizzati per ottemperare agli obblighi della stessa legge (convenzioni ex artt. 14, 12 e 12-bis), fornendo anche assistenza nella stipula e gestione delle convenzioni previste dalla normativa.

5. Come accedere ai nostri servizi

Consorzio In Concerto mette a disposizione per i servizi al lavoro i propri spazi per l'apertura di uno sportello in via Ospedale n. 10 a Castelfranco Veneto. Gli uffici sono dotati delle necessarie attrezzature per lo svolgimento dei servizi, accessibili ai soggetti portatori di handicap, conformi alla normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro ed igiene e atti a garantire la riservatezza durante i colloqui individuali. Oltre al responsabile del servizio saranno presenti, per i servizi erogati, le professionalità richieste dalla normativa in materia nonché collaboratori esterni esperti in base alle necessità.

L'orario di apertura dello sportello sarà il seguente: da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 12,30.



6. Come verificiamo e miglioriamo la qualità dei nostri servizi

Consorzio In Concerto ha organizzato i servizi offerti, prevedendo di monitorarne la qualità e l'efficacia tramite i seguenti strumenti.

- * **L'analisi della qualità percepita dagli utenti dei servizi** tramite la rilevazione della soddisfazione con strumenti qualitativi e/o quantitativi di volta in volta individuati.
- * **Le verifiche periodiche degli indicatori di efficacia.** Vengono costantemente raccolti e monitorati i dati su un piano di indicatori, tramite il quale vengono monitorate l'efficacia del servizio. La direzione del Consorzio verifica e discute periodicamente tali indicatori, per migliorare il servizio offerto.
- * **I suggerimenti.** Presso la sede di Via Ospedale è disponibile un'apposita area con cassetta dove poter inoltrare i propri suggerimenti, per il miglioramento dei servizi. E' possibile inoltrare tali suggerimenti anche mediante posta elettronica al seguente indirizzo: agenziasociale@consorzioinconcerto.it.
- * **I reclami.** E' possibile esporre reclami da parte degli utenti o di chiunque ne abbia interesse, rispetto a situazioni di non soddisfazione per il servizio ricevuto. Presso la sede di Via Ospedale è presente un'apposita cassetta, con un modulo predisposto, dove poter esporre reclami ed inoltrarli. I reclami possono essere inviati per posta all'indirizzo della sede, o per e-mail al seguente indirizzo: agenziasociale@consorzioinconcerto.it. Consorzio In Concerto si impegna a rispondere in merito al reclamo, entro 30 giorni dalla data del ricevimento.



7. Dove e quando trovarci

DOVE	CITTA'	Castelfranco Veneto (TV)
	VIA	Via Ospedale, 10
QUANDO	GIORNI	Dal Lunedì al Venerdì
	ORARIO	dalle 8.30 alle 12.30
RECAPITI	TELEFONO	0423/721418
	FAX	0423/721419
	E-MAIL	agenziasociale@consorzioinconcerto.it
RIFERIMENTO	RESPONSABILE	Direttore Simone Brunello