

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

COSP VERONA ETS tra le filiere dei suoi servizi a sostegno dell'occupabilità e dell'occupazione annovera anche dei dispositivi a supporto dei servizi per il lavoro.

Infatti, come da statuto "COSP Verona ETS ha lo scopo di svolgere ogni opportuna attività di studio, ricerca, assistenza e consulenza ad utenti diretti (docenti, famiglie, studenti e lavoratori, giovani ed adulti, occupati e non) ed indiretti su incarico da parte di enti, istituzioni e altre associazioni, pubbliche o private, in relazione all'orientamento scolastico e professionale nel territorio della Provincia di Verona e della Regione Veneto".

2. OBIETTIVO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento delinea le modalità operative rispetto ai servizi per il lavoro che COSP VERONA ETS attua nella gestione dei rapporti con i committenti e gli utenti finali durante tutti i dispositivi, in linea con quanto previsto dall'art. art. 25 della legge regionale 13 marzo 2009 n.3 "Disposizioni in materia di occupazione e servizi per l'impiego". I dispositivi di riferimento riguardano prestazioni in merito a:

- Accesso e Informazione
- Valutazione del caso individuale
- Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo.

La prestazione in merito alla "Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro viene svolta in collegamento con altre agenzie del territorio che presentano opportunità di lavoro come: i Centri per l'Impiego della Provincia di Verona, le Agenzie per il Lavoro, le Agenzie di selezione e le banche dati messe a disposizione dalle organizzazioni datoriali, soci di COSP Verona ETS.

3. PRESTAZIONI - SERVIZI EROGATI

Accesso e Informazioni

Tramite un colloquio la persona può ricevere:

- Informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso: primo punto di filtro per presentare i servizi offerti da COSP Verona ETS, compilazione "Scheda di accoglienza". La compilazione della Scheda permette alla persona di valutare l'interesse ad accedere ad eventuali servizi.

- Informazione e invio ad altri servizi territoriali: nel compilare la Scheda di accoglienza la persona riceve ulteriori informazioni sui servizi territoriali in rete a supporto dell'occupabilità e dell'occupazione che potrebbero rispondere a ulteriori bisogni della persona. Questo servizio valuta assieme al soggetto la possibilità di usufruire di ulteriori servizi legati alle successive prestazioni

- Informazione su mercato del lavoro e opportunità occupazionali: in modo diretto e in auto-consultazione di fonti informative (sul web) la persona può ricevere informazioni sul mercato del lavoro e sulle proposte di lavoro.

Il risultato di questa prestazione per la persona coincide con la compilazione della "Scheda di accoglienza", la consegna di ulteriori elenchi di agenzie che è potrebbero soddisfare ulteriori esigenze, materiali informativi su tecniche di ricerca attiva del lavoro, contrattualistica, opportunità di formazione e di lavoro.

Valutazione del caso individuale

Tramite un colloquio la persona può arrivare a definire un proprio percorso di accompagnamento al lavoro. Il colloquio permetterà di analizzare la condizione di occupabilità incrociata con le possibili opportunità occupazionali. Per raggiungere questo obiettivo il professionista del COSP VERONA ETS e la persona condivideranno i dispositivi di intervento adeguati che potranno trovare attivazione nelle risorse del COSP VERONA ETS o in altre agenzie in rete.

Il risultato di questa prestazione per la persona è la possibilità di avere una analisi della propria condizione di occupabilità, con i possibili interventi per svilupparla o per assicurare un possibile accompagnamento al lavoro rispetto alle offerte di occupazione.

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

Dopo aver definito la propria condizione di occupabilità, tramite la valutazione del caso individuale, la persona può definire un progetto personalizzato di intervento che può permettere di usufruire di dispositivi messi a disposizione da COSP VERONA ETS quali: consulenza orientativa, bilancio di competenza e tutoraggio.

Il progetto individuale può essere in collaborazione con i Servizi all'Impiego della Provincia per la definizione del Pai e la compilazione dell'IDO.

Nello specifico COSP VERONA ETS eroga come servizi specialistici:

- Consulenza orientativa è un'azione utile, soprattutto nel caso in cui la lettura o l'analisi del compito orientativo, per definire un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo risulta carente e non conforme alla opportunità occupazionali esistenti.

Gli strumenti utilizzati sono colloqui e schede strutturate.

- Bilancio di competenze si configura come un insieme di azioni che consentono ad una persona di auto valutare le proprie competenze, motivazioni, attitudini e risorse, allo scopo di definire un progetto di sviluppo professionale e, se necessario, formativo.

Gli strumenti utilizzati sono colloqui individuali e di gruppo e interventi di formazione.

- Tutoraggio che si configura come una forma di accompagnamento in itinere del soggetto per affrontare in situazione compiti e le criticità che emergono durante le fasi di accompagnamento. È una forma di intervento necessario per stimolare l'animazione territoriale e di mediazione tra i vari organismi coinvolti negli interventi dei servizi per il lavoro (CPI, scuole, centri di formazione, imprese, servizi sociali, ecc.).

Il tutor svolge colloqui e accompagnamento continuo lungo tutto il percorso personale e supporta i percorsi di inserimento lavorativo.

Condizioni di erogazione dei servizi

Le persone possono rivolgersi a COSP VERONA ETS

Corso Porta Nuova 96, 37122 Verona

nelle giornate di:

da lunedì al venerdì ore 9.00 – 14.00

o chiamare il numero 045-597108 ore 9.00 – 14.00 da lunedì al venerdì

o inviare una email a cosp@cosp.verona.it

Responsabile unità operativa: **Avv. Francesco Piccoli**

Ente accreditato alla Regione del Veneto per i Servizi al Lavoro n. L114

Rispetto alle prestazioni “Valutazione del caso” e “Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all’inserimento lavorativo” si procederà tramite appuntamento.

La persona si deve impegnare ad offrire tutte le informazioni necessarie e corrette per favorire la buona riuscita delle prestazioni. Deve comunicare l'esito di eventuali contatti attivati con i datori di lavoro ed eventuali modifiche della propria situazione di occupabilità e occupazione.

Infatti, rispetto alle prestazioni offerte, la persona si impegnerà a formare un “Patto di servizio”.

COSP VERONA ETS, a fronte di un mancato rispetto delle condizioni del Patto, potrà decidere se rivedere il progetto definito con la persona e rifiutare ulteriori erogazioni di servizi.

Sommario:

1. SCOPO
2. CAMPO DI RIFERIMENTO
3. MODALITA' OPERATIVE E RESPONSABILITA'
4. ALLEGATI

N. Copia _____

SCOPO

Il presente documento descrive le modalità tenute dal COSP VERONA ETS per la gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive.

CAPO DI APPLICAZIONE

Le aree soggette a questa procedura sono in particolare:

- materiali
- personale esterno
- sistema qualità
- documentazione

MODALITA' OPERATIVE E RESPONSABILITA'

La gestione delle non conformità relative alle aree sopra elencate avviene tramite la compilazione della scheda in All. 2.

Tale modulo viene controfirmato dalla Direzione, che è Responsabile della Qualità, ed è archiviata dalla Segreteria Organizzativa a partire dal primo gennaio di ogni anno con numerazione progressiva 01, 02, 03 ... seguita dall'anno 2000, 2001. ...

Rilevazione

La rilevazione delle Non Conformità può essere segnalato da utenti finali delle attività di orientamento, dai dipendenti, dai collaboratori, dalle funzioni indicate in organigramma.

Gli utenti che vogliono presentare e formalizzare i reclami, hanno a disposizione un modulo "Segnalazione Reclamo" (All. 1), disponibile presso la Segreteria Organizzativa, che provvede ad archivarlo e a sottoporlo alla Direzione. L'utente che presenta il reclamo/segnalazione può farlo tramite email (cosp@cosp.verona.it), via fax al numero 045597108, a mano consegnando il modulo presso la sede operativa, o via posta ordinaria inviandolo a COSP VERONA ETS, Corso Porta Nuova 96, 37122 Verona.

La direzione, interpretando il reclamo, deve individuare il ruolo/funzione pertinente all'analisi della causa e delle ragioni della rimostranza e provvedere all'attuazione di una azione correttiva.

Alla Direzione spetta, attraverso il modulo All. 2, inoltra la non conformità rilevata, controlla l'azione correttiva e provvede ad informare colui che ha esposto il reclamo dai tre ai cinque giorni lavorativi. Qualora la Non Conformità venga rilevata dai dipendenti, dai collaboratori o dalle altre figure presenti nell'organigramma, tramite il modulo All. 2.

Trattamento ed indicazione dell'azione correttiva

La Non Conformità viene rilevata per poter definire una azione correttiva così stabilita:

Aree	Azione correttiva
Materiali (attrezzature, supporti, fascicoli, pubblicazioni, ecc.)	Riparazione interna o esterna – rifiuto – eliminazione Correzione testi – inserimento errata corrige Aggiornamento dati o altre informazioni



VERONA
Comitato Provinciale per
l'Orientamento Scolastico
Professionale Verona

PROCEDURE DI GESTIONE DELLA NON CONFORMITA' – AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE

Attività Personale	Rivista/integrata con eventuale supporto Accettata come tale Interrotta
Accreditamento	Revisione dell'applicazione Accettazione carenza applicativa irrilevante Applicazione rifiutata
Documentazione in entrata e in uscita	Accettata carenza irrilevante Modifica ed integrazione della comunicazione non conforme Correzione protocollo posta entrata/uscita

Azioni correttive

A seguito della valutazione e dell'analisi delle cause, la Direzione definisce le azioni correttive, stabilendo la responsabilità operativa e la data della verifica dell'esito dell'azione correttiva.

Chiusura della non conformità

La Direzione valuta l'efficacia e l'esito delle azioni intraprese segnalando, in caso di esito negativo, ulteriori decisioni adottate.

Il modulo viene completato nella sezione "Chiusura della non conformità" dalla firma della Direzione e dalla data.

L'archiviazione è di responsabilità della Segreteria Organizzativa.

Azioni preventive

COSP VERONA ETS adotta azioni di prevenzione nel momento in cui si rilevano:

- il ripetersi di non conformità
- segnalazioni di potenziali non conformità provenienti da collaboratori o esterni

Le azioni preventive vengono proposte, esaminate e decise dalla Direzione e comunicate a tutti i soggetti coinvolti.

La decisione sull'avvio di azioni preventive spetta alla Direzione, la verifica dell'efficacia delle stesse viene effettuata secondo le modalità concordate con i diversi soggetti responsabili.

Le azioni preventive sono formalizzate con il modulo "Azioni preventive" in All. 3 contenente i seguenti elementi: obiettivi, soggetti incaricati dell'analisi e della definizione delle azioni preventive e della loro attuazione, tempi di attuazione.

1. ALLEGATI

All. 1 Modulo "Segnalazione Reclamo"

All. 2 Modulo "Rilevazione non conformità"

All. 3 Modulo "Azioni preventive"



VERONA
Comitato Provinciale per
l'Orientamento Scolastico
Professionale Verona

**PROCEDURE DI GESTIONE DELLA NON CONFORMITA' –
AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE**

All 1: Modulo Segnalazione Reclamo


VERONA

SEGNALAZIONE RECLAMO

Cognome e Nome _____ Data _____

Attività o area oggetto del reclamo _____

Area

COMUNICAZIONE
Descrizione

ATTIVITA'
Descrizione

ATTREZZATURE O LOGISTICA
Descrizione

ALTRO
Descrizione

Firma _____

Il Comitato provinciale per l'orientamento scolastico e professionale Verona si impegna a dare seguito ad ogni reclamo che verrà inoltrato con questo modulo e assicura la massima sollecitudine nella risoluzione.

n. registr. _____ data _____ funzione coinvolta _____

Firma Direttore _____

inviare modulo a COSP Verona, Corso Porta Nuova 96 37122 Verona
o via email a cosp@cosp.verona.it
o consegnare a mano presso la sede operativa



VERONA
Comitato Provinciale per
l'Orientamento Scolastico
Professionale Verona

**PROCEDURE DI GESTIONE DELLA NON CONFORMITA' –
AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE**

All 2: Modulo Rilevazione Non Conformità

	
RILEVAZIONE NON CONFORMITA' – AZIONI CORRETTIVE	
n. registr. _____	Data _____
RILEVAMENTO	
Da Reclamo n. _____	del _____
Area non conformità	
<input type="checkbox"/> Comunicazione	<input type="checkbox"/> Attrezzature o logistica
<input type="checkbox"/> Attività	<input type="checkbox"/> Altro
Descrizione Non Conformità e analisi delle cause	

Firma _____	Data _____
TRATTAMENTO	
<input type="checkbox"/> materiali
<input type="checkbox"/> personale
<input type="checkbox"/> sistema qualità
<input type="checkbox"/> documentazione
Azione correttiva:	

Decisioni adottate:	

Firma _____	Data _____
CHIUSURA DELLA NON CONFORMITA'	
Archiviazione	
n. registr. _____	data _____
Firma Direttore _____	



VERONA
Comitato Provinciale per
l'Orientamento Scolastico
Professionale Verona

**PROCEDURE DI GESTIONE DELLA NON CONFORMITA' –
AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE**

All 3: Rilevazioni azioni preventive

		
MODULO AZIONI PREVENTIVE		
n. registrazione _____		
OBIETTIVI Descrizione dell'area interessata _____ _____ _____		
RESPONSABILITA' OPERATIVE		
	Funzione	Tempi
Definizione attività		
Attuazione azione preventiva		
Firma Direttore _____ Firma responsabile _____		
CHIUSURA AZIONE PREVENTIVA		
Valutazione dell'efficacia _____ _____ _____		
ESITO DELL'AZIONE PREVENTIVA		
_ positivo _ negativo		
Firma Direttore _____ Data _____		