

Cooperativa La Nuvola

CARTA DEL SERVIZIO

ORIENTAL**LAB**

Aggiornata a Luglio 2018



1. SERVIZI OFFERTI

1.1. Finalità

- Erogare agli utenti informazioni attendibili e aggiornate per favorire le scelte che riguardano le tematiche del lavoro, della formazione, della vita sociale e del tempo libero.
- Affiancare gli utenti nei percorsi di scelta attraverso una presa in carico che favorisca l'acquisizione di autonomia e capacità di effettuare scelte consapevoli.
- Fornire strumenti ed educare al loro utilizzo per agevolare la conoscenza di opportunità e limiti del contesto socio-economico attuale.
- Progettare attività in collaborazione con gli utenti (corsi, concorsi, eventi ecc.) che favoriscano la partecipazione dei giovani e dei cittadini in genere alla vita sociale e culturale della comunità e che diano la possibilità agli stessi di sviluppare quelle competenze trasversali ricercate dal mondo del lavoro.

1.2. Modalità di funzionamento

- Il servizio viene erogato attraverso l'apertura al pubblico dello sportello negli orari stabiliti.
- Nelle ore dedicate al back-office gli operatori provvedono al continuo aggiornamento delle informazioni nonché di materiale e documenti utili alla loro interpretazione e utilizzo da parte degli utenti.

1.3 Modalità di accesso alla struttura

- Al servizio possono accedere tutte le persone di età compresa tra i 13 e i 40 o comunque tutti quei cittadini alla ricerca di informazioni e di supporto per le tematiche del lavoro, della formazione, della vita sociale e del tempo libero. Lo sportello, sito in Via Codagli 10 presso la sede della associazione StartLab ed è aperto il martedì e il giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

1.4 Modalità di coordinamento

- Costruzione delle collaborazioni utili alla promozione del servizio e al suo miglioramento con tutti i soggetti coinvolti a vario titolo nella gestione di servizi sociali, educativi, aggregativi e sanitari.



2. PRESTAZIONI E COSTI

2.1. Costo del servizio

Lo sportello Orientalab di Orzinuovi è un servizio pubblico in carico al Comune di Orzinuovi e pertanto totalmente gratuito.

2.2. Servizi extra a pagamento

Gli unici servizi a pagamento sono i corsi di formazione per il tempo libero.

3. MODALITA' DI ACCESSO, PRESA IN CARICO e DIMISSIONE

3.1. Possibilità di avere informazioni prima dell'accesso

Si possono acquisire dalle bacheche esterne al servizio; telefonando o scrivendo una mail; presso il Municipio.

3.2. Accoglienza e presa in carico dell'utente

- Al momento del primo accesso e in caso di richiesta di informazione e/o supporto sulle tematiche della scuola e del lavoro l'operatore, attraverso un'intervista all'utente, compila la scheda personale, al fine di raccogliere dati e caratteristiche dell'utente e di rilevare il bisogno. L'operatore elabora una risposta mirata anche invitando l'utente a tornare al servizio per ulteriori approfondimenti o inviandolo ad altro servizio territoriale. La scheda personale viene archiviata e viene aggiornata ad ogni nuova richiesta dell'utente. Tale modalità è funzionale al monitoraggio dei percorsi attivati dagli utenti in seguito all'accesso al servizio Orientalab.
- La presa in carico si espleta sia attraverso l'accoglienza e l'inserimento in banca dati, sia attraverso l'attivazione di percorsi di orientamento di primo livello (compilazione del curriculum e della lettera di autocandidatura) e di livello specialistico (colloqui di orientamento per la scelta professionale, bilanci di competenze per la riprogettazione del percorso professionale).

3.3. Dimissione

È facoltà dell'utente decidere di cancellarsi dalla banca dati del servizio quando lo desidera o in caso non lo ritenesse più utile. La cancellazione da parte degli operatori avviene solamente quando il numero di telefono lasciato dall'utente all'atto del primo accesso risulta inesistente.

4. GLI OPERATORI

4.1. Qualifiche previste e personale in servizio

- **Coordinatore:** laurea ad indirizzo socio-educativo o umanistico con esperienza di almeno tre anni in servizi di orientamento, socio-educativi, formativi e aggregativi rivolti ad adolescenti e giovani adulti e con esperienza nella progettazione e organizzazione di interventi territoriali.
- **Operatore allo sportello:** laureato o laureando ad indirizzo socio-umanistico o diplomato con esperienza di almeno due anni in servizi socio-educativi, formativi e aggregativi rivolti ad adolescenti e giovani adulti.

4.2. Modalità di riconoscimento degli operatori

- In ottemperanza alla legge 123/07 "Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro" art. 6, il personale occupato deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento.

5. MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

5.1. Gestione dei reclami

- Gli utenti e il committente possono esporre reclamo al coordinatore di servizio. Compito del coordinatore è trovare una giusta risoluzione. Recapito presso il quale far giungere i reclami: sede della Cooperativa Sociale LA NUVOLA, Orzinuovi (BS) Via



convento Aguzzano n. 13/L tel. 0309941844. Rif. R.U.O Scalvenzi Ramon Tel. di servizio 3407926963.

5.2. Tempi e risoluzione dei problemi

- L'analisi del reclamo e la risoluzione del problema, verrà effettuata dal responsabile di servizio entro 15 giorni dalla segnalazione.

5.3. Sistema di valutazione

- La valutazione del servizio è fatta attraverso l'elaborazione dei questionari di customer satisfaction compilati dagli utenti. I moduli utilizzati sono il Mod INF, compilato nella parte customer satisfaton ad ogni primo accesso.

5.4. Socializzazione dei risultati

- Le attività, le prestazioni erogate e le eventuali iniziative organizzate saranno opportunamente rese note mediante il bilancio sociale della Cooperativa La Nuvola e la relazioni semestrale di verifica.

6. ELEMENTI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

6.1. Indicatori di qualità del servizio

- Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni
- Esperienza nel settore orientamento/lavoro anche attraverso la collaborazione con l'Agenzia per il Lavoro InRete
- Basso turn over del personale
- Capacità di creare rete con enti del territorio: aziende, associazioni di categoria, enti di formazione, agenzie per il lavoro, scuole, associazioni sportive e di volontariato.
- Formazione dell'èquipe
- Presenza del responsabile di unità di offerta