



# CARTA DEI SERVIZI

## SPORTELLO LAVORO

Consorzio Sol.Co. Verona

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**

Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILAFRANCA - VERONA -

Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259

www.solcoverona.it - solcovr@solcoverona.it - C.F./IVA 02666940230



GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE  
COOPERATIVE ASSOCIATE.  
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI  
SERVIZI EDUCATIVI RIVOLTI ALL'INFANZIA  
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

# CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno degli strumenti che un'organizzazione utilizza per dare informazioni sulle attività che realizza, sulle risorse e sulle modalità di accesso e di intervento nei campi di suo interesse.

E' pensata, inoltre, come strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi e agli operatori di rintracciare i principi che sottendono il loro agire quotidiano.

La **Carta dei Servizi**, introdotta dalla legge 328/8 novembre 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", è, quindi, una dichiarazione d'intenti da parte dell'organizzazione nel definire e garantire determinati standard qualitativi (ex art. 13 L.328/2000), quali:

- ✓ Accessibilità, imparzialità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- ✓ Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione. Eventuali irregolarità devono essere comunicate tempestivamente in modo da arrecare il minor disagio possibile al cittadino fruitore;
- ✓ Tempestività delle risposte, utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili allo scopo di soddisfare al meglio i bisogni del cittadino;
- ✓ Semplificazione degli aspetti burocratici e procedurali connessi all'erogazione del servizio.

# CHI SIAMO: il Consorzio SOL.CO. Verona

Il Consorzio Sol.Co. Verona, Società Cooperativa Sociale Consortile, è nato nel novembre del 1995 dalla volontà di un gruppo di cooperative sociali di consorziarsi per gestire alcuni servizi, con l'obiettivo di promuovere l'imprenditorialità sociale. Il Consorzio Sol.Co. è certificato Iso 9001 con Rina con scopo di Generale Contractor - Gestione di contratti per conto delle associate, Progettazione ed erogazione di servizi educativi rivolti all'infanzia e servizi di Assistenza Domiciliare.

Il Consorzio si ispira ai principi di solidarietà, cooperazione e mutualità tra cooperative sociali, di rispetto della persona e sviluppa interventi e attività volti a perseguire "l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" (art. 1 della Legge n. 381 del 1991 "Disciplina delle cooperative sociali").

Al Consorzio attualmente aderiscono 20 cooperative sociali impegnate in diversi campi: servizi socio - assistenziali ed educativi gestiti da cooperative di tipo A ed attività lavorative finalizzate all'inserimento di soggetti svantaggiati gestite da cooperative di tipo B; infine sono soci anche tre Consorzi territoriali che operano nei diversi settori di servizi alla persona.

SOL.CO. VERONA s.c.s.c.  
Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA - VERONA -  
Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259  
www.solcoverona.it - solcovr@solcoverona.it - C.F./IVA 02666940230



GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE  
COOPERATIVE ASSOCIATE.  
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI  
SERVIZI EDUCATIVI RIVOLTI ALL'INFANZIA  
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Le attività del Consorzio si possono dividere in tre macroaree:

- ✓ **Area supporto e consulenza** tecnica ed amministrativa, nonché di aggiornamento e formazione del personale delle cooperative socie;
- ✓ **Area ricerca, progettazione e sviluppo** di nuove politiche manageriali e di servizi innovativi per le singole cooperative e il territorio;
- ✓ **Area gestione di servizi** socio-assistenziali, socio - sanitari ed educativi in convenzione con Enti Pubblici e privati.

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**

Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA - VERONA -

Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259

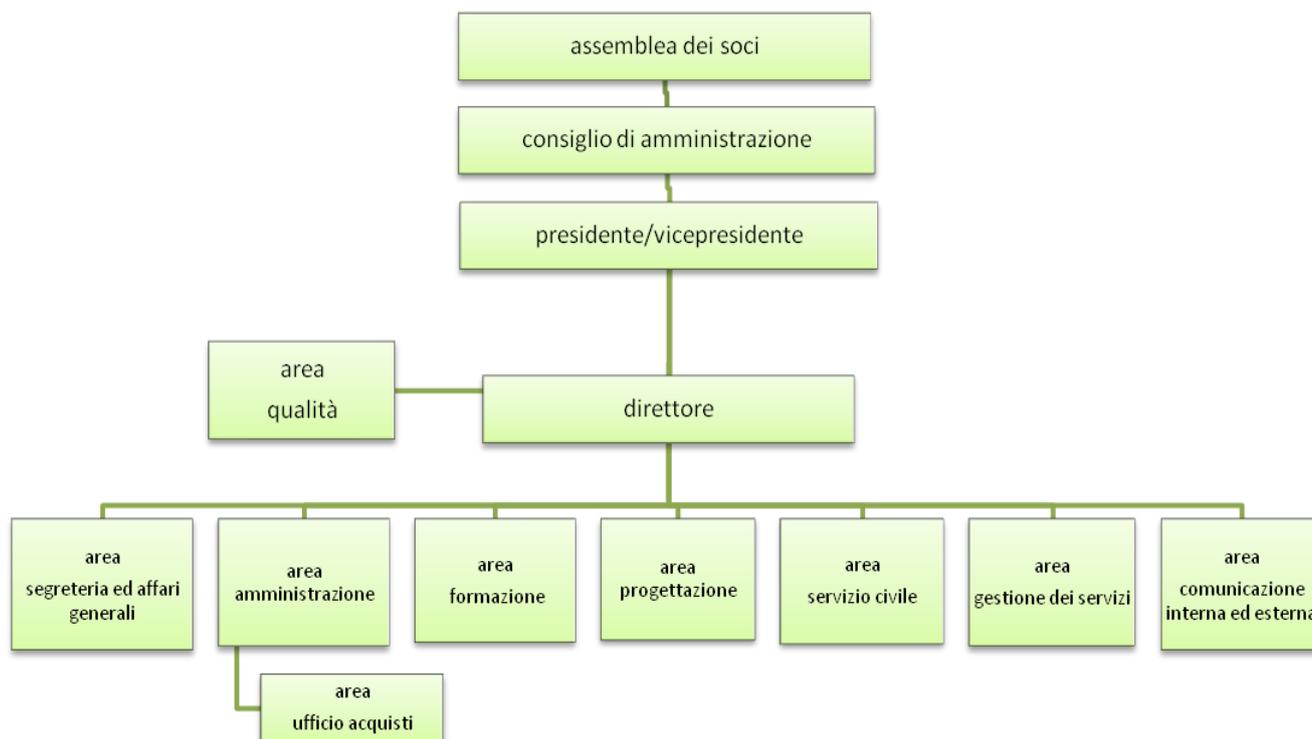
www.solcoverona.it - solcovr@solcoverona.it - C.F./IVA 02666940230



GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE  
**COOPERATIVE ASSOCIATE.**  
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI  
SERVIZI EDUCATIVI RIVOLTI ALL'INFANZIA  
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

## Democrazia e territorialità

La programmazione e la gestione di ogni singola attività viene svolta secondo i principi di democraticità che sono alla base della struttura associativa del Consorzio Sol.Co. Verona, come evidenziato dall'**organigramma** qui di seguito riportato.



## La rete territoriale

La presenza sul territorio dell'intera provincia di Verona delle cooperative socie del Consorzio Sol.Co. Verona ha permesso e permette tuttora di mettere in rete informazioni relative ai territori in materia di bisogni sociali, presenza di servizi, andamento del mercato del lavoro, situazione delle aziende. Permette inoltre di

attivare servizi specifici, localizzati territorialmente, in grado di rispondere alle esigenze delle comunità locali. Un esempio di questa attività è l'apertura dello **Sportello Badanti** nell'Azienda Ulss 22 e, oggi, l'apertura di 1 sede di **Sportello Lavoro**: Verona.

I **principi fondamentali** di Sol.Co. Verona nell'erogazione dei servizi

<b>eguaglianza</b>	•nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna discriminazione per sesso, etnia, credo religioso o politico, né per forme di disabilità
<b>imparzialità</b>	•il comportamento del professionista è improntato su criteri di obbiettività e giustizia sociale
<b>rispetto della persona</b>	•adottando tutte le possibili forme di cortesia e utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile a tutti gli utenti
<b>libertà di scelta e partecipazione</b>	•l'utente può esprimere giudizi, dare suggerimenti per il miglioramento continuo del servizio e ricevere in seguito un riscontro
<b>diritto alla privacy</b>	•fin dal momento del primo contatto col servizio secondo quanto stabilito dal D.Lgs. n. 196/2003

# LO SPORTELLLO LAVORO del consorzio Sol.Co. Verona

## PRESENTAZIONE

Il lavoro è un diritto e un dovere del cittadino.  
Il lavoro è dialogo quotidiano con le proprie capacità.

Il lavoro non è solo necessità, ma strumento che dà dignità alla persona e migliora la qualità della vita.

Negli ultimi anni, tuttavia, l'accesso al mondo del lavoro è diventato sempre più difficile e sempre meno diretto. Per questo è nato ed opera lo "Sportello Lavoro" del consorzio Sol.Co. Verona, che in collaborazione con alcune cooperative socie di tipo B - che da sempre si occupano di inserimento lavorativo - e in rete con la Regione Veneto, vuole essere riferimento sul territorio di competenza per l'erogazione di servizi al lavoro volti all'informazione e alla ricerca attiva di un'occupazione per ogni cittadino che ne abbia necessità.

Lo "Sportello Lavoro" vuole rispondere alle crescenti esigenze di mediazione tra il mondo del lavoro e la persona, con le finalità di:

- supportare la persona nella ricerca di un'occupazione adeguata alle sue capacità, alle sue competenze, ai suoi bisogni;
- aiutare le categorie più deboli nella ricerca di un posto di lavoro, strumento di integrazione e benessere socio-economico;
- sviluppare una cultura del lavoro quale strumento di benessere personale e sociale;

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**

Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA - VERONA -

Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259

www.solcoverona.it - solcovr@solcoverona.it - C.F./IVA 02666940230



- promuovere la legalità del lavoro.

## I SERVIZI

### ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E CONSULTAZIONE

#### IL SERVIZIO. *finalità e obiettivi*

Consente all'utente l'accesso alla rete dei servizi per il lavoro e gli fornisce informazioni costantemente aggiornate circa le opportunità occupazionali e formative disponibili.

Per questo genere di informazioni è disponibile anche uno spazio per l'autoconsultazione, consistente nella messa a disposizione di materiale cartaceo, bacheche, dossier tematici, banche dati.

Se tali informazioni di primo livello non sono sufficienti alla soddisfazione delle esigenze dell'utente si procede a fissare un appuntamento per un colloquio di approfondimento o al rinvio ad altri sportelli/servizi.

#### DESTINATARI. *a chi si rivolge*

- persone in cerca di occupazione
- occupati in cerca di altro impiego e/o aggiornamento-riqualificazione professionale
- persone in cerca di opportunità formative
- soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale
- studenti
- immigrati

## MODALITA' DI EROGAZIONE. **come funziona**

Invito e supporto all'autoconsultazione del materiale predisposto riguardante:

- offerte di lavoro
- corsi di formazione
- tirocini
- bandi, avvisi, concorsi, incentivi
- materiali promozionali e di comunicazione
- normativa sul lavoro

Primo contatto e breve colloquio informativo per rilevare le esigenze dell'utente.

Possibile registrazione nella banca dati degli utenti.

Prenotazione di un eventuale appuntamento e, se necessario, invio ad altri servizi/sportelli.

## MODALITA' DI ACCESSO. **come si accede**

L'accesso al servizio è per tutti gratuito e immediato, salvo attesa del proprio turno, variabile in funzione del flusso d'utenza.

L'autoconsultazione è libera durante i giorni e gli orari di apertura al pubblico.

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**

Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA - VERONA -

Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259

www.solcoverona.it - solcovr@solcoverona.it - C.F./IVA 02666940230



# CONSULENZA **ORIENTATIVA** INDIVIDUALE

## IL SERVIZIO. **finalità e obiettivi**

Garantisce l'analisi della specifica domanda dell'utente al fine di stabilire quali siano le prestazioni ad esso più adeguate e trovare risposta alle sue necessità.

Guida l'utente in un percorso volto ad aumentare il livello di consapevolezza delle proprie abilità e potenzialità, per accompagnarlo verso una scelta professionale e lavorativa adeguata.

Offre assistenza nella elaborazione di un curriculum vitae coerente e completo, adatto alla tipologia di lavoro desiderata e consulenza sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro.

## DESTINATARI. **a chi si rivolge**

- persone in cerca di occupazione
- occupati in cerca di altra occupazione
- persone in cerca di opportunità formative
- giovani in cerca di prima occupazione o prossimi al termine del loro percorso di studi

## MODALITA' DI EROGAZIONE. **come funziona**

Uno o più incontri individuali con l'utente per definire insieme un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro raccogliendo informazioni su:

- esperienza formativa e lavorativa dell'utente
- competenze personali e professionali possedute
- aspettative, obiettivi
- disponibilità, preferenze, vincoli

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**

Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA - VERONA -

Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259

www.solcoverona.it - solcovr@solcoverona.it - C.F./IVA 02666940230



MODALITA' DI ACCESSO. **come si accede**

L'accesso al servizio è per tutti gratuito e immediato, salvo attesa del proprio turno, oppure su appuntamento.

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**

Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA - VERONA -

Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259

[www.solcoverona.it](http://www.solcoverona.it) - [solcovr@solcoverona.it](mailto:solcovr@solcoverona.it) - C.F./IVA 02666940230



GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE  
**COOPERATIVE ASSOCIATE.**  
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI  
SERVIZI EDUCATIVI RIVOLTI ALL'INFANZIA  
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

# MEDIAZIONE PER L' INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

## IL SERVIZIO. *finalità e obiettivi*

Attraverso un'efficiente attività di intermediazione favorire l'incontro tra chi offre e chi cerca lavoro.

Proporre a quanti cercano lavoro le opportunità occupazionali più adatte al proprio profilo e rispondenti le proprie aspettative e capacità, e a quanti ricercano personale le figure più idonee alle necessità del datore di lavoro.

## DESTINATARI. *a chi si rivolge*

- persone in cerca di occupazione
- occupati in cerca di altra occupazione

## MODALITA' DI EROGAZIONE. *come funziona*

Il personale dello "Sportello Lavoro", a seguito di un colloquio orientativo individuale attraverso il quale raccoglie informazioni su capacità, competenze e motivazioni al lavoro, oltre che sulla disponibilità dell'utente

- inserisce il curriculum vitae del candidato (che deve essere riconfermato/aggiornato periodicamente ogni sei mesi) nell'apposita banca dati
- informa la persona sulle modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e di conseguenza specifica come può avvenire il contatto con le imprese che cercano personale

Le proposte di lavoro possono infatti essere formulate alle persone in diverse modalità:

- **preselezione:**

i consulenti dello "Sportello Lavoro" analizzano, selezionano e individuano le richieste di personale più idonee da segnalare al candidato

- **segnalazione/liste:**

invio dei curricula ritenuti più idonei alle aziende, che provvedono autonomamente alla convocazione e alla selezione dei candidati

- **autocandidatura:**

il candidato che ritenga di possedere i requisiti per rispondere alle selezioni di personale in atto può presentare una candidatura consegnando il proprio curriculum vitae allo "Sportello Lavoro", che provvederà, dopo l'analisi e l'eventuale approfondimento dello stesso, alla trasmissione dei dati all'impresa/datore di lavoro interessati.

## MODALITA' DI ACCESSO. **come si accede**

L'accesso al servizio è immediato e gratuito, salvo attesa del proprio turno, oppure su appuntamento.

La durata del colloquio è variabile a seconda della tipologia di intermediazione erogata.

La proposta formulata può essere immediata o differita, in relazione alle richieste di personale disponibili.

La persona in cerca di occupazione si impegna a presentarsi agli appuntamenti fissati con il personale dello sportello e a riconfermare periodicamente il proprio consenso e la propria volontà alla ricerca attiva del lavoro. In caso

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**

Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA - VERONA -

Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259

www.solcoverona.it - solcovr@solcoverona.it - C.F./IVA 02666940230



contrario il candidato viene escluso da successive possibili segnalazioni.

## ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

### IL SERVIZIO. *finalità e obiettivi*

Garantire l'elaborazione ragionata di un percorso di inserimento/reinserimento lavorativo personalizzato dell'utente coerente con le sue capacità, possibilità, motivazioni.

Fornire alla persona in inserimento lavorativo consulenza e tutoraggio costanti per la durata del PAI (Progetto di Accompagnamento Individuale al lavoro).

Favorire l'accesso dell'utenza alle misure di sostegno per l'inserimento lavorativo disponibili, siano esse di natura orientativa, formativa o professionalizzante.

### DESTINATARI. *a chi si rivolge*

- persone in cerca di occupazione
- occupati in cerca di altra occupazione

### MODALITA' DI EROGAZIONE. *come funziona*

Uno o più incontri individuali con l'utente che cerca lavoro permettono al personale dello sportello di acquisire le informazioni necessarie alla redazione di un Progetto di Accompagnamento Individuale al lavoro (PAI).

La definizione e la stipula del PAI prevede il rispetto delle condizioni definite dallo stesso e l'assunzione di responsabilità per entrambe le parti coinvolte.

## MODALITA' DI ACCESSO. **come si accede**

L'accesso al servizio è per tutti gratuito ed avviene su appuntamento.

La persona in cerca di occupazione si impegna a presentarsi agli appuntamenti fissati con il personale dello sportello e a riconfermare periodicamente il proprio consenso e la propria volontà alla ricerca attiva del lavoro.

Il servizio viene erogato con la stipula e a condizione del rispetto del PAI da entrambe le parti.

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**

Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA - VERONA -

Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259

www.solcoverona.it - solcovr@solcoverona.it - C.F./IVA 02666940230



# RISORSE UMANE

## ● RESPONSABILE UNITÀ ORGANIZZATIVA

- coordina le risorse che afferiscono al progetto (umane, finanziarie, organizzative);
- promuove il servizio sul territorio di attuazione e tra gli enti e le agenzie a vario titolo interessati;
- gestisce le relazioni locali con imprese ed enti;
- supervisiona e monitora l'andamento generale del progetto e il suo eventuale miglioramento in itinere.

## ● ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA E ALL'INFORMAZIONE

- accoglie e gestisce il flusso degli utenti;
- eroga il servizio di prima informazione e di screening delle richieste;
- offre supporto e orientamento all'autoconsultazione.

## ● OPERATORE MDLL (MERCATO DEL LAVORO LOCALE)

- analisi e verifica della domanda di orientamento individuale;
- lettura e analisi dei curricula individuali degli utenti;
- verifica incrociata tra le competenze individuali e le pregresse esperienze

professionali dell'utente e le opportunità di lavoro esterne individuate;

- predisposizione e costruzione del Progetto di Accompagnamento Individuale (PAI) al lavoro per l'utente, nel quale siano indicati in maniera chiara e verificabile obiettivi, tempi, azioni e risorse;
- fa sottoscrivere ed è garante della gestione del patto di servizio e di azione individuale (PAI);
- monitoraggio delle azioni intraprese dall'utente e verifica della conformità a quanto sottoscritto nel piano di azione individuale.

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**

Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA - VERONA -

Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259

www.solcoverona.it - solcovr@solcoverona.it - C.F./IVA 02666940230



GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE  
**COOPERATIVE ASSOCIATE.**  
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI  
SERVIZI EDUCATIVI RIVOLTI ALL'INFANZIA  
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

# INDICATORI DI SERVIZIO

## ACCESSIBILITA'

- Riguarda le modalità di accesso agli sportelli

## SUSSIDIARETA'

- Riguarda la collaborazione con gli enti pubblici e privati presenti sul territorio nonché con le realtà associative e non, presenti sul territorio in un'ottica di lavoro di rete.

## FUNZIONALITA'

- Riguarda la disponibilità e l'utilizzo di tutti gli strumenti adeguati ad un corretto funzionamento del servizio.

## EFFICIENZA

- Riguarda la capacità di ottimizzazione delle risorse nell'erogare il servizio

## EFFICACIA

- Riguarda la soddisfazione dell'utente e del contesto di appartenenza per il servizio erogato.

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**

Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILAFRANCA - VERONA -

Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259

www.solcoverona.it - solcovr@solcoverona.it - C.F./IVA 02666940230



GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE  
COOPERATIVE ASSOCIATE.  
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI  
SERVIZI EDUCATIVI RIVOLTI ALL'INFANZIA  
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

# QUALITA'

**Standard strutturali:** lo Sportello Lavoro garantisce una struttura accogliente dotata di un punto di ascolto, di spazi per la consultazione di materiale informativo (anche informatico grazie ad un punto di accesso a internet). Sarà adibito inoltre nel rispetto della riservatezza degli utenti per poter effettuare colloqui individuali.

**Standard organizzativi:** lo Sportello Lavoro offre agli utenti una consulenza di alto livello, garantita dalla professionalità e dall'esperienza degli operatori, che costruiranno in linea con il principio di partecipazione dell'utente, percorsi che siano al massimo rispondenti alle esigenze e alle aspettative dell'utente stesso.

**Standard normativi:** tutte le attività dello Sportello Lavoro sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro.

**Professionalità degli operatori:** gli operatori dello Sportello Lavoro hanno titoli di studio inerenti le mansioni svolte e seguono continui percorsi di aggiornamento e di formazione individuali.

## Valutazione della qualità dei servizi ed eventuali reclami

La soddisfazione dell'utenza viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti sia verbali che

telefonici, sia tramite la compilazione di un apposito questionario sulla soddisfazione del servizio che vuole rilevare la qualità delle prestazioni erogate. I reclami, qualsiasi sia la forma in cui vengono inoltrati, ottengono una risposta entro 5 giorni lavorativi

## SEDI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

**Sol.Co. Verona** - via G. SPAZIANI N. 4 - Verona  
Tel. 045-8104025  
Fax. 045-8195259  
e-mail [solcovr@solcoverona.it](mailto:solcovr@solcoverona.it)

**Giovedì** dalle 14.00 alle 16.30

**Sol.Co. Verona** - via MONTE BALDO N. 10 -  
Dossobuono di Villafranca di Verona  
Tel. 045-8104025  
Fax. 045-8195259  
e-mail [solcovr@solcoverona.it](mailto:solcovr@solcoverona.it)

**Martedì** dalle 9.00 alle 12.00

**SOL.CO. VERONA s.c.s.c.**  
Via Monte Baldo 10 - 37169 DOSSOBUONO DI VILLAFRANCA - VERONA -  
Tel. 045 8104025 - Fax 045 8195259  
[www.solcoverona.it](http://www.solcoverona.it) - [solcovr@solcoverona.it](mailto:solcovr@solcoverona.it) - C.F./IVA 02666940230



GESTIONE DI CONTRATTI PER CONTO DELLE  
**COOPERATIVE ASSOCIATE.**  
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI  
SERVIZI EDUCATIVI RIVOLTI ALL'INFANZIA  
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE