



Associazione Piccola Comunità Onlus - Impresa Sociale  
Ente Accreditato presso la Regione Veneto  
con Decreto del Dirigente Formazione n° 180 del 24/02/2003 per l'ambito Formazione Continua  
e Formazione Superiore.  
Accreditamento Regionale Servizi per il Lavoro DDR 762 del 10/07/2012 n° iscrizione L092

# Carta dei servizi

Revisione del 18 aprile 2019

# Servizi al lavoro

*Carta dei servizi che descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo. Costituisce uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.*

## Finalità

---

I servizi al lavoro hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro attraverso: contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro. I servizi al lavoro si rivolgono a: inoccupati o disoccupati, anche in mobilità o in cassa integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, anche occupati relativamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

## Principi fondamentali

---

Nella erogazione dei servizi al lavoro l'Associazione Piccola Comunità si ispira ad alcuni principi fondamentali che derivano dalle buone pratiche esistenti, dalle esperienze pregresse, dai principi che ispirano la mission della sua storia. Tali principi ne informano l'azione e sono alla base delle concrete modalità di attuazione dei servizi. Internamente costituiscono un parametro per l'azione dei singoli operatori ed hanno una valenza formativa per gli stessi.

I principi sono i seguenti:

**Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio:** porre al centro del servizio la persona, sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata, favorire la ricerca attiva di lavoro.

**Eguaglianza, imparzialità e trasparenza:** garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.

**Miglioramento delle professionalità:** offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

**Partecipazione e coinvolgimento attivo:** favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

**Efficacia ed efficienza:** garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.

## SERVIZI DISPONIBILI

### Informazione e accoglienza

---

#### Finalità:

Diffusione sul territorio della conoscenza del servizio, favorendo l'incrocio più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento/reinserimento dell'utente con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire all'utenza ed orientando il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se maggiormente in linea con le sue esigenze. Garanzia di informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva, l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro.

#### Modalità di erogazione del servizio:

Servizio di informazione e presentazione delle principali caratteristiche del servizio attraverso la raccolta dei Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utenza, attraverso colloqui individuali brevi per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento ed attraverso la realizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione in dettaglio dei progetti. Informazione sui servizi disponibili,

informazioni ed invio ad altri servizi territoriali, informazioni sul mercato del lavoro e le opportunità in Italia e anche all'Estero.

Valutazione e qualità:

- sessione informativa breve, individuale, con modalità di erogazione a sportello;
- sessione informativa di gruppo per analizzare in dettaglio le opportunità del servizio;
- sessione finalizzata alla raccolta dati dell'utente potenziale e all'analisi del CV.

## Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati

---

Finalità:

Favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore, fornendo all'utente, fin dalla prima fase di presa in carico, un riferimento unico del servizio. Tale risorsa rappresenta l'Ente e garantisce all'utente la qualità del servizio offerto in tutte le fasi del percorso di inserimento.

Modalità di erogazione del servizio:

Attività di consulenza con un esperto del mercato del lavoro territoriale che, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato. L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.

Valutazione e qualità:

- una sessione personalizzata di durata variabile da 1 a 3 a seconda della tipologia dell'utenza.

## Attività di orientamento individuale e di gruppo

---

### Finalità:

L'orientamento consiste in una attività di confronto con l'operatore finalizzato alla acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in vista della definizione di un progetto di riqualificazione e/o inserimento /reinserimento. E' finalizzato a:

- trasferire le conoscenze sulle caratteristiche principali del mercato del lavoro territoriale;
- analizzare i canali di promozione più opportuni a seconda del profilo professionale dell'utente;
- predisporre gli strumenti di self-marketing (CV, lettera di presentazione, colloquio di lavoro);
- favorire lo scambio di esperienze tra l'orientatore e l'utente ma anche all'interno del gruppo di lavoro.

### Modalità di erogazione del servizio:

sessioni individuali o di gruppo con uno o più operatori orientatori.

### Valutazione e qualità:

- una sessione personalizzata di durata variabile da 1 a 3 a seconda della tipologia dell'utenza.

## Formazione per l'aggiornamento professionale e per l'inserimento lavorativo

---

### Finalità:

Migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale attraverso l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze professionali della persona adeguandole alle professionalità richieste dalle aziende sul territorio.

### Modalità di erogazione del servizio:

Le attività formative, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utenza e quindi potranno avere durata e contenuti variabili.

### Valutazione e qualità:

- attività formative con un docente e un tutor di aula e se necessario testimoni per i case history;
- avvio della formazione entro 15 gg dalla stipula del Piano di Azione Individuale.

## Tutoraggio per l'inserimento lavorativo

---

### Finalità:

Favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente e informare le aziende sull'utenza che si sta avvalendo del servizio attivando le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente e di incontro lavoratori/aziende.

### Modalità di erogazione del servizio:

Pianificazione delle attività in accordo con l'utente, monitoraggio periodico delle attività realizzate e analisi dei risultati; pubblicizzazione degli utenti e dei loro CV verso le aziende finalizzate all'inserimento lavorativo.

### Valutazione e qualità:

- resoconto mensile sull'esito del monitoraggio delle attività condiviso con l'utente.

## Risorse e strutture dedicate

---

Gli operatori sono dipendenti che operano per la gestione del percorso di inserimento lavorativo per il mantenimento del posto di lavoro, operatori dell'accoglienza e operatori del mercato del lavoro. La struttura può contare anche sull'apporto di professionisti esterni per consulenze specialistiche. Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici e ambienti per la formazione e la consulenza personalizzata e in attrezzature informatiche e piattaforme di software dedicate alla gestione delle attività.

Competenze richieste a dipendenti e collaboratori agenti in qualità di operatori del mercato del lavoro:

- Gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa

- Gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro
- Elaborare con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità
- Gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro
- Accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo
- Monitorare l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive

SEDE OPERATIVA Via P. Molmenti n. 8 CONEGLIANO TV tel 0438411374 e-mail@infopc@piccolacomunita.org Responsabile della Sede: Flavio Silvestrin legale rappresentante	Dalle 9:00 alle 11:00 il Venerdì
---	----------------------------------

## Diritti e doveri dell'utente

---

### Associazione Piccola Comunità:

- tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

### L'utente:

- si impegna a fornire tempestivamente eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;



- può recedere dal servizio concordando le modalità con l'operatore di riferimento;
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

## Reclami e suggerimenti

L'utenza può sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione. In questo senso la partecipazione attiva del cliente è assicurata mediante la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami sottoposti da qualsiasi soggetto/utente dei servizi erogati.

Saranno inoltrati al responsabile del servizio utilizzando il modulo disponibile presso l'help desk dell'Ente.

Saranno inoltre esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 15 giorni dal ricevimento.

## Comunicazione

---

Associazione Piccola Comunità mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione e di informazione:

- contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori;
- sito web istituzionale e pagina facebook;
- promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio;
- info-desk per aziende ed enti interessati;
- modulistica per suggerimenti e reclami.

## Monitoraggio e soddisfazione dell'utenza

---

Al termine di ogni servizio viene erogato all'utenza un questionario anonimo che riporta domande sugli aspetti significativi del servizio svolto, con la richiesta di indicare, se ritenuto opportuno, elementi di forza e/o debolezza rilevati nella fruizione del servizio. I questionari raccolti verranno periodicamente analizzati al fine di identificare i punti di forza e di debolezza e poter migliorare conseguentemente i servizi offerti.

Sono previste riunioni mensili di verifica e controllo dell'attività svolta registrate su appositi diari di bordo e sottoscritti dalle risorse coinvolte.

## Privacy

---

Associazione Piccola Comunità si impegna a tutelare la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio.

## L'Associazione

---

L'Associazione Piccola Comunità Onlus nasce nel 1973 a Conegliano in una piccola struttura messa a disposizione dall'amministrazione comunale, nei pressi del Castello. Sin dall'inizio la struttura accoglie tossicodipendenti e giovani emarginati e sofferenti. Col tempo allargherà l'ambito d'azione all'area del disagio in generale. Nel 1982 viene riconosciuta legalmente come Ente Morale. L'Associazione ha ora la fisionomia di una struttura per la riabilitazione e il recupero dei tossicodipendenti. Nel 1989 gli Alpini edificano con la loro opera la struttura di Fontanellette di Fontanelle. La Comunità terapeutica amplia così la sua accoglienza a 50 posti. Nelle comunità residenziali della Piccola Comunità affluiscono persone in situazioni di disagio e di sofferenza, soprattutto causata da problemi di dipendenza, e qui vengono sostenute in un percorso presso l'autonomia e la ridefinizione di uno stile di vita più consapevole e responsabile. Vengono in particolar modo perseguite strategie di accompagnamento volte all'emancipazione, alla crescita, all'evoluzione dell'individuo. Il Percorso è caratterizzato da un'attenta verifica dei risultati, un'attenzione costante alla riuscita del trattamento. La Piccola Comunità lavora in totale sinergia con le Istituzioni, delineandosi come comunità di tipo B, accreditata presso la Regione Veneto, convenzionata con l'Azienda Ulss di appartenenza e operando scambi con i Ser.D e i dipartimenti delle dipendenze d'Italia, con le Istituzioni giudiziarie, con le amministrazioni preposte al governo dei servizi sociali con eventuali partner europei ed internazionali. Nel 2010, presso la sede di Fontanelle è stato avviato un nuovo progetto per le marginalità sociali, l'apertura di una casa famiglia per persone che per circostanze di vita si trovano in una situazione di precarietà familiare, esistenziale, lavorativa. Le stesse vengono accolte e accompagnate ad un graduale recupero delle risorse personali e quindi inserito in un percorso lavorativo protetto. Nel 2014 viene acquistata una nuova casa La Mondaresca di Arfanta di Tarzo (TV) dove è stato avviato un progetto residenziale di fattoria sociale. Negli anni vengono avviati e

gestiti diversi progetti territoriali e di supporto sociale ed educativo in collaborazione con la Ulss Territoriale ad adozione trasversale sulle diverse aree del disagio ( Progetto di Educativa domiciliare, Pronto Soccorso Sociale, Progetti di supporto all'inserimento lavorativo). L ' Ente è convenzionato con il Tribunale di Treviso per lo svolgimento del lavoro di Pubblica Utilità. L ' Associazione è anche iscritta nel Registro Nazionale delle ONLUS. I valori cui si ispira la Piccola Comunità fondano le radici nel " Metodo preventivo ", metodo educativo fondato da Don Giovanni Bosco.

## Accreditamenti

---

- Accreditamento Regione Veneto nell'ambito della Formazione Continua e della Formazione Superiore (Decreto Dirigente Formazione n. 180 del 24/02/2003) rif. LR 19 del 9/08/2002 - n. iscr. A0042
- Accreditamento Rete degli sportelli di Assistenza Familiare (DGR 3905 del 15/12/2009) decreto dirazionale n. 5 del 25/01/2010
- Accreditamento strutture Socio Sanitarie (legge regionale n. 22/2002) - Servizio Residenziale tipo B per tossicodipendenti.
- Iscritta allo schedario dell'Anagrafe Nazionale delle Ricerche del Ministero dell'Istruzione e della Ricerca n. 563325ZN.
- Accreditamento Regionale Servizi per il Lavoro DDR 762 del 10/07/2012 n° iscrizione L092

## Riferimenti

---

Flavio Silvestrin: Legale Rappresentante e Responsabile Ente

Operatori del mercato:

- ✓ Giuseppe Scarabello
- ✓ Valeria Gambino