



Viale Porta Adige 45/G – 45100 Rovigo

Tel. 0425 1752316

E-mail: info@zico.me

PEC: zico@pec.confcooperative.it

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

Zico - Società Cooperativa Sociale
Viale Porta Adige 45/G – 45100 Rovigo
C.F./P.IVA – N. ISCR. R.I. RO 01506200292
REA RO 163059
Iscrizione albo cooperative C 108299



Viale Porta Adige 45/G – 45100 Rovigo

Tel. 0425 1752316

E-mail: info@zico.me

PEC: zico@pec.confcooperative.it

Sommario

1. Chi siamo	pag. 3
2. La carta dei servizi	pag. 4
3. A chi ci rivolgiamo	pag. 6
4. Descrizione dei servizi erogati	pag. 6
5. Modalità di accesso	pag. 7
6. Attuazione e controllo del rispetto della carta dei servizi	pag. 8
7. Dove siamo	pag. 9



Viale Porta Adige 45/G – 45100 Rovigo
Tel. [0425 1752316](tel:04251752316)
E-mail: info@zico.me
PEC: zico@pec.confcooperative.it

1. CHI SIAMO

Zico è una zona ad ingegnosità collettiva. Un attivatore di processi di innovazione sociale per favorire il benessere della comunità. Consideriamo l'innovazione sociale come un approccio creativo e collaborativo per affrontare i problemi sociali, utile a generare cambiamenti positivi nella società, a trovare soluzioni creative per affrontare i problemi sociali attuali, a migliorare la qualità della vita delle persone e a promuovere l'inclusione sociale e l'equità. Siamo un'impresa sociale che opera attraverso modalità collaborative e partecipative.

Si costituisce nell'aprile 2015 con il nome PolesineLab, nel giugno 2020 ha ridefinito la denominazione societaria a seguito di un più ampio progetto di riorganizzazione e sviluppo.

La nostra vision: arrestare la solitudine

Viviamo in un'era di solitudine. La solitudine è stata definita “la lebbra del XXI secolo” ed è una preoccupazione per la salute pubblica. È una condizione universale che colpisce tutti noi, direttamente o attraverso le persone che amiamo. I paradigmi dell'epoca attuale (individualismo, neoliberismo, ipercompetitività), le crisi che abbiamo attraversato (l'austerità, quella economico-finanziaria del 2008, quella pandemica da covid19), il disinvestimento dello Stato su processi e luoghi che favorivano la socialità delle persone, la trasformazione digitale, il cambiamento dei modi di abitare e vivere le città, di lavorare ed impiegare il tempo libero, stanno portando a spaesamento, divisioni ed isolamento che affliggono il nostro mondo a diversi livelli, nonostante si sia tutti sempre più connessi e istantaneamente raggiungibili.

La nostra mission: costruire comunità inclusive.

Se vogliamo contrastare il percorso distruttivo della solitudine abbiamo bisogno di recuperare il senso di appartenenza e di coesione sociale, trasformando i contesti di solitudine in luoghi di socialità e relazione tra le persone, costruendo comunità inclusive.

I nostri valori

La fiducia

Il vincolo di reciprocità che ci consente di tenerci uniti in una relazione durevole, di rispetto e valore.

La cura

L'atteggiamento di attenzione e dedizione che dedichiamo all'altro.

Il cooperare

La dimensione collettiva con cui facciamo le cose orientati al bene comune.

Il coraggio

La forza con cui affrontiamo le sfide, esposti al rischio, per realizzare i progetti in cui crediamo.

La libertà

La possibilità di esprimerci senza condizionamenti, con autonomia e senso di responsabilità.

La giustizia sociale

Il nostro impegno politico per i diritti di tutti.

L'area Lavoro è una delle zone a ingegnosità collettiva di Zico, in particolare è un'agenzia sociale per il lavoro che orienta persone e aziende a trovare il lavoro giusto.

Affianca le persone in cerca di prima occupazione, disoccupate o che hanno intenzione di cambiare lavoro, con attività di orientamento e strumenti dedicati.

Con appositi programmi, rivolge la propria azione con particolare riguardo alle persone fragili che maggiormente faticano a trovare occupazione.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi al Lavoro di ZICO risponde quindi all'esigenza e alla volontà di migliorare e qualificare i servizi per il lavoro offerti alle persone e alle imprese.

La Carta dei Servizi si applica a tutte le attività svolte dalle eventuali Unità Operative dislocate sul territorio ed è il documento in cui vengono descritte ed aggiornate le caratteristiche delle prestazioni erogate, ma costituisce anche la modalità secondo cui si definisce l'impegno di reciprocità nell'assunzione di impegni precisi tra erogatore e fruitore dei servizi.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- ✓ **Attenzione al cliente:** attraverso azioni di reciprocità e di rilevazione del grado di soddisfazione.
- ✓ **Qualità:** definendo le modalità operative adeguate all'erogazione delle prestazioni e le misure idonee a garantire efficacia ed efficienza del servizio, garantendo competenza degli operatori, livelli di prestazione garantiti, rispetto dei tempi e degli accordi.
- ✓ **Trasparenza:** mettendo a disposizione per la consultazione (presso le diverse sedi e on line) tutta la documentazione e la modulistica necessaria a descrivere le caratteristiche dei servizi.
- ✓ **Pari opportunità:** con l'accesso ai Servizi si garantisce la massima riservatezza, tenendo conto delle specifiche esigenze e senza distinzione in relazione a genere, razza, lingua, religione e opinione politica.
- ✓ **Partecipazione:** si garantisce il diritto di accesso per ogni soggetto alle informazioni che lo riguardano e alla possibilità di presentare reclami e osservazioni per il miglioramento del servizio.
- ✓ **Gratuità:** i Servizi contenuti in questa Carta Servizi resi disponibili da apposite Direttive o finanziamenti della Regione del Veneto, sono erogati a titolo gratuito.

La Carta dei servizi si pone i seguenti obiettivi:

- ✓ Incentivare la valorizzazione e l'autodeterminazione delle persone e la loro crescita professionale.
- ✓ Comunicare in modo chiaro e trasparente le attività e i servizi erogati.
- ✓ Informare, mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti.
- ✓ Rilevare il grado di soddisfazione di quanti accedono ai servizi.

L'applicazione dei principi e degli obiettivi non può però prescindere dal coinvolgimento diretto e dall'impegno richiesto ai fruitori dei servizi, che può essere riassunto nei seguenti punti:

- ✓ Rispetto delle indicazioni concordate con il referente del servizio;
- ✓ Personale coinvolgimento nella definizione del progetto;
- ✓ Comunicazione tempestiva di ogni eventuale variazione relativa alla propria posizione;

- ✓ Utilizzo delle modalità di segnalazione/reclamo e di rilevazione del proprio grado di soddisfazione.

3. A CHI CI RIVOLGIAMO

Possono rivolgersi ai nostri sportelli giovani e adulti inoccupati, disoccupati ed occupati o lavoratori che beneficiano di trattamenti di cassa integrazione, mobilità o di altri ammortizzatori sociali. In particolare, ci rivolgiamo a persone in situazione di fragilità e svantaggio sociale.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

La finalità perseguita da ZICO SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE nell'erogazione dei Servizi per il Lavoro è l'espletamento di interventi mirati ad essere strumenti utili alla riqualificazione, all'inserimento e al reinserimento dei cittadini nel mondo del lavoro.

ACCESSO/ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Fornire informazioni all'utente sulle opportunità occupazionali, sulle caratteristiche del mercato del lavoro, sugli strumenti di politica attiva, sui percorsi formative o finalizzati al reinserimento.

ANALISI E VALUTAZIONE DEL CASO E APPROFONDIMENTO DEL PROFILO

Si attua l'analisi della richiesta dell'utente al fine di ricostruire il profilo personale, professionale e formativo al fine di identificare le competenze possedute.

MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA / OFFERTA DI LAVORO

Definire con l'utente il piano operativo per avviare la ricerca attiva del lavoro, supportare nella diffusione del curriculum vitae e qualora possibile assistere nei contatti con le imprese.

DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Elaborare sulla base del profilo dell'utente un progetto individuale e di accompagnamento alla riqualificazione professionale o di inserimento lavorativo.

Più azioni: colloqui, counselling orientativi, bilancio competenze, ricerca attiva individuale, percorsi di formazione.

ATTIVAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI

Si propone di fornire informazioni e consulenza in merito ai percorsi formativi che possono essere attivati, con lo scopo di migliorare le opportunità occupazionali o facilitare l'adeguamento delle competenze richieste dal mercato del lavoro. La progettazione e l'organizzazione dei corsi di formazione o riqualificazione professionale vengono calibrati sulle realtà economiche ed occupazionali delle Province venete.

- Progettazione e gestione di corsi brevi di aggiornamento per l'acquisizione di nuove competenze professionali di settore in concertazione con le aziende del territorio
- Progettazione e gestione di corsi brevi di riqualificazione professionale per l'acquisizione delle principali competenze trasversali (alfabetizzazione informatica, linguistica, ecc.).

Il catalogo delle offerte formative è disponibile all'interno delle Unità operative territoriali e nel sito www.zico.me

5. MODALITA' ACCESSO

L'accesso ai servizi avviene contattando una delle Unità Operative presenti sul territorio al fine di accedere alle prime informazioni o intraprendere un percorso accompagnamento al lavoro o di riqualificazione.

I colloqui saranno garantiti nella loro riservatezza.

Zico società cooperativa sociale si impegna a tutelare la privacy dei propri utenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

SEDE di Rovigo: il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con orario 8.30-12.30 e 13.30-17.30

Si accede contattando l'unità operative sia telefonicamente che tramite l'accesso allo sportello.

L'unità operativa garantisce presenza e reperibilità telefonica.

Si privilegiano i colloqui individuali che favoriscano maggiore approfondimento nell'analisi e comunicazione empatica.

6. ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

RUOLO DEL RESPONSABILE

Il controllo dell'attuazione della presente Carta dei Servizi è di competenza del Responsabile, che effettua monitoraggi e verifiche interne, con la collaborazione delle altre funzioni. Il monitoraggio ha la finalità di assicurare che quanto previsto venga applicato, mantenuto e sia sempre idoneo a garantire il conseguimento degli obiettivi di qualità prefissati.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al termine di ogni servizio viene consegnato all'utente un questionario a cui rispondere in modo anonimo al fine di rilevare gli elementi di forza e /o eventuali criticità rilevate per il miglioramento del Servizio.

Periodicamente il Responsabile del Servizio effettuerà una elaborazione ed un'analisi.

Il modulo del questionario è presso i locali in cui sono erogati i servizi.

PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

ZICO raccoglie il reclamo, il quale può pervenire direttamente in forma scritta o via e-mail, o servizio postale, o presentati direttamente all'operatore di sportello.

Il reclamo viene analizzato dall'organizzazione interna per l'analisi dell'accaduto.

Entro 30 gg dalla data di ricevimento del reclamo, ZICO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE farà formale risposta scritta che invierà all'utente.

SEGNALAZIONE DEI SUGGERIMENTI

Tutti i suggerimenti verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e di valutazione circa le possibili azioni da intraprendere per migliorare i servizi.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

ZICO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad esso si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con



Viale Porta Adige 45/G – 45100 Rovigo
Tel. 0425 1752316
E-mail: info@zico.me
PEC: zico@pec.confcooperative.it

maggior difficoltà nell'inserimento lavorativo.

ZICO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE si impegna a svolgere i propri servizi senza onere per gli utenti interessati nonché ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8,9 e 10 del D. Lgs 276/2003.

7. DOVE SIAMO

ZICO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
VIALE PORTA ADIGE 45/G
45100 ROVIGO
TEL 0425-1752316
Mail: lavoro@zico.me
Responsabile sede accreditata: SERENA FEDITO

ZICO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE si impegna al rispetto delle norme contenute nel GDPR 679/2016.
Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali.