

# CARTA DEI SERVIZI CENTRO LAVORO GUIDATO

Piazza Medaglie d'oro Ancona

Editing giugno 2022

## Sommario

- 1-Presentazione della Carta dei Servizi
- 2-Principi del servizio
- 3-Il Centro Lavoro Guidato
  - 3.1 Sede e funzionamento
  - 3.2 Tipologia di utenze e modalità di accesso
  - 3.3 Obiettivi e finalità del servizio
  - 3.4 Servizi erogati
  - 3.5 Personale del servizio e organigramma
  - 3.6 Costi del servizio
4. La Qualità dei Servizi: livelli di qualità garantiti
5. Sistema di controllo: reclamo e customer satisfaction
6. Contatti e numeri utili

### 1-Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è strumento divulgativo sulle attività svolte da parte della Cooperativa Sociale Opera (gestore del servizio CLG) in riferimento ad attività legate all'orientamento professionale e inserimento lavorativo di persone residenti nel Comune di Ancona con svantaggio sociale. Nella fattispecie ci si riferisce a persone con disabilità accertata dalle strutture competenti, a persone in condizione di svantaggio e vulnerabilità e persone disabili in PCTO (Percorsi Competenze Trasversali Orientamento). Il presente documento, redatto dal gestore Opera, rappresenta un patto che impegna la stessa nei confronti degli utenti facenti parte della popolazione di riferimento, del Comune di Ancona (Ente appaltante) e degli Enti territoriali e le Istituzioni con i quali il gestore collabora.

Tale relazione è fondata sul principio della trasparenza e della massima collaborazione, ovvero un impegno preciso ad offrire le prestazioni previste nei tempi e nei modi descritti, identificando, nei limiti del possibile, specifici standard in riferimento all'efficacia e l'efficienza del servizio, in un'ottica di specializzazione e miglioramento continuo.

Si elenca di seguito la normativa di riferimento per la redazione del presente documento:

*-DPCM 27/1/1994 Principi sull'erogazione di servizi pubblici*

*-Legge 273/95 Introduzione di uno schema generale di riferimento per la redazione della Carta dei Servizi*

*-Capitolato speciale d'appalto servizio Centro Lavoro Guidato CIG: 9186855094*

Il presente documento, ha nei suoi obiettivi generali, l'informazione esaustiva del Servizio Centro Lavoro Guidato (CLG) in riferimento all'utente (cittadino) direttamente interessato e il Comune di Ancona, sulle modalità di accesso e l'erogazione delle attività, con annessi percorsi ed obiettivi specifici. Nello stesso momento, la presente Carta dei servizi impegna la Cooperativa sociale Opera nel garantire l'accessibilità alle prestazioni previste, accordate con l'Ente appaltante, per fornire un servizio a determinati livelli di qualità come descritti nel presente documento. Inoltre, l'Ente gestore, oltre ad indicare i diritti dell'utente, facilita una maggiore comprensione e comunicazione delle attività previste al CLG, all'utente, agli enti territoriali di riferimento, le istituzioni, le organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, associazioni di categoria, enti privati e chiunque lavori in riferimento all'orientamento professionale e l'inserimento lavorativo di persone con disabilità e svantaggio sociale come definiti sopra.

## **2-Principi del servizio**

Il CLG offre prestazioni mirate e personalizzate all'orientamento professionale e inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati socialmente (disabilità, vulnerabilità sociale, PCTO per disabili), sulla base delle peculiarità di queste ultime e delle necessità indotte dalla loro condizione clinica e sociale. E' implicito che tali attività saranno rivolte anche alle aziende private, enti pubblici o privati che saranno coinvolti nei vari percorsi progettati.

I principi di base che orientano e guidano le prestazioni sono:

### *-Uguaglianza ed imparzialità*

Possono accedere al CLG senza alcuna discriminazione, in condizioni di imparzialità e uguaglianza tutte le persone, residenti nel Comune di Ancona, individuate dai Servizi Sociali del Comune di Ancona in collaborazione con i servizi territoriali di riferimento, fra cui troviamo l'unità Operativa Disabili (UTO) e Distretti Sociali (DS), l'Unità Operativa Inclusione Sociale (UOIS), il Dipartimento di Salute Mentale di Ancona (DSM), l'Unità Multidisciplinare Età Evolutiva (UMEE), l'Unità Multidisciplinare Età Adulta (UMEA), le scuole del territorio per i PCTO. Il Servizio CLG garantisce a tutti parità e uniformità di trattamento senza nessuna discriminazione relativa a motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religioni e opinioni politiche.

### *-Partecipazione*

E' favorita la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, attraverso la stretta collaborazione con i servizi territoriali di riferimento (vedi sopra). Tutti i destinatari sono invitati ad avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Sono previste forme concrete di intervento per cogliere il grado di soddisfazione dell'utente.

### *-Continuità*

L'erogazione del servizio sarà il più possibile continua nel tempo. In caso di prevedibili irregolarità o interruzioni di erogazioni, gli utenti saranno tempestivamente informati e si cercherà di adottare misure volte a diminuire il disagio.

### *-Efficacia ed efficienza*

Il servizio si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati impiegando opportune soluzioni e sviluppando adeguatamente le risorse umane.

### *-Personalizzazione*

L'offerta ed i percorsi proposti devono essere adeguati alle esigenze, attitudine competenze e capacità dell'utente, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

### *-Gratuità*

Tutti i servizi riconducibili al Servizio CLG sono gratuiti ed erogati senza alcun onere per l'utenza direttamente coinvolta.

### *-Chiarezza e cortesia*

Nella relazione fra gli utenti inviati (familiari compresi) è garantita da parte della Cooperativa Sociale Opera e dell'equipe del CLG, una chiara e corretta informazione circa i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, attraverso un linguaggio che, senza pregiudicare i contenuti, risulti il più semplice e vicino possibile all'esperienza dei destinatari. Il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali e non formali della qualità del servizio.

### *-Riservatezza*

E' garantita la riservatezza delle informazioni fornite e recepite in ottemperanza delle leggi vigenti. I dati sono utilizzati unicamente in riferimento ai servizi previsti dal capitolato speciale di appalto e condivisi esclusivamente con i servizi territoriali direttamente coinvolti nelle progettualità (UTO, UOIS DS, DSM, UMEE, UMEA, ASL).

### *-Professionalità degli operatori*

Tutti gli operatori sono professionalmente preparati a sostenere il servizio, avendo in seno qualifiche, esperienza e capacità tecnico relazionali per l'esecuzione concreta delle attività: è previsto, nei limiti del possibile, un costante aggiornamento per il personale che compone l'equipe del CLG.

### *-Valorizzazione delle reti di servizi territoriali*

L'equipe CLG, ritiene fondamentale, ai fini di una maggiore qualità del servizio, attivare e valorizzare l'intervento in rete con altri servizi, enti ed aziende del territorio.

### 3-Il Centro Lavoro Guidato

- *3.1 Sede e funzionamento*

Il CLG svolge le proprie attività ed ha sede nell'immobile del Comune di Ancona sita in Piazza Medaglie d'Oro. Lo stesso è strutturato per la gestione tecnico organizzativa ed accoglienza (utilizzo flessibile degli spazi) delle persone svantaggiate socialmente definite nel paragrafo 3.2 di cui sotto.

La durata dell'appalto, come da capitolato speciale, è compresa nel periodo che parte dal 20 maggio 2022 e termina al 31 ottobre 2022, per una durata complessiva di 17 mesi circa. Il funzionamento del CLG è di 48 settimane annuali, con l'esclusione delle festività riconosciute e di una settimana nel periodo natalizio, una settimana nel periodo pasquale, due settimane (centrali) nel mese di agosto. Le date di chiusura sono concordate con il Comune di Ancona e sono tempestivamente comunicate agli utenti che usufruiscono del servizio, ai servizi territoriali e tutti quegli enti che roteano intorno al CLG. L'orario di apertura è organizzato su 5 giorni settimanali entro la fascia oraria 8:00-18:00.

- *3.2 Tipologia di utenze e modalità di accesso*

Le persone, per poter accedere ai servizi erogati dal CLG, devono essere residenti nel Comune di Ancona ed in carico ai servizi territoriali di riferimento (UTO, UOIS, DS, DSM, UMEE, UMEA, ASL). Le stesse, in linea generale, devono essere coinvolte in situazione di disabilità psicofisica medio/lieve o con patologia psichiatrica e persone in condizione di svantaggio e vulnerabilità. Le utenze interessate sono soggette a valutazione da parte dei competenti servizi territoriali sociali e sanitari di cui sopra e gli stessi, per l'accesso alle attività del CLG, nell'ambito del progetto socioeducativo e/o riabilitativo e/o di reinserimento sociale e lavorativo, valutano i necessari requisiti relativi all'autonomia personale e la necessità di una valutazione più mirata a riconoscere l'eventuale possibilità di apprendimento di un mestiere o di specifiche mansioni interne ad un contesto produttivo.

La frequenza (settimanale e/o giornaliera) al CLG delle utenze individuate dai servizi di riferimento, è concordata tra il Coordinatore del CLG e gli stessi, sulla base del progetto individuale ipotizzato. Le proposte di accesso sono presentate dai Servizi Sociali e/o Sanitari che gestiscono la presa in carico socioassistenziale delle persone e le domande di ammissione sono valutate in sede di Commissione integrata formata da componenti dei Servizi Sociali del Comune di Ancona (UTO, UOIS, DS) in collaborazione con i Servizi Sanitari di riferimento (DSM, UMEA, UMEE). Il progetto di inserimento, previo parere del Coordinatore del CLG, diventa parte integrante dell'intervento socioeducativo e/o terapeutico riabilitativo redatto dai servizi territoriali di riferimento. L'ammissione al CLG è disposta dal Dirigente della Direzione Politiche Sociali del Comune di Ancona.

- *3.3 Obiettivi e finalità del servizio*

In linea generale, gli obiettivi del CLG sono:

- collaborare con i Servizi Socio Sanitari per definire il bilancio delle competenze degli utenti.
- Formulare progetti personalizzati con obiettivi formativi e professionali condivisi con i Servizi Sociali e Sanitari anche in collaborazione con il Centro per l'Impiego l'Orientamento e la Formazione (CIOF).
- Realizzare interventi mirati sul piano degli apprendimenti, delle competenze e delle relazioni, siano essi finalizzati al mantenimento e potenziamento di capacità pratico/operative o all'inserimento socio-lavorativo.

Il servizio CLG, in riferimento alle utenze direttamente interessate in carico ai servizi di cui sopra, ha le seguenti finalità:

- favorire l'integrazione lavorativa attraverso la progettazione e realizzazione di percorsi personalizzati mirati all'osservazione, orientamento, valutazione ed accompagnamento all'inserimento socio-lavorativo.
- Migliorare e valorizzare le potenzialità delle persone favorendo lo sviluppo di competenze ed abilità trasversali indispensabili per inserirsi all'interno di un contesto lavorativo oltre alla promozione e al consolidamento di comportamenti autonomi utili sia nella gestione della propria persona che per l'integrazione socio-ambientale.

**OPERA società cooperativa sociale Onlus**

- Promuovere il benessere della persona attraverso un percorso formativo/educativo finalizzato a sostenere le scelte professionali e l'inserimento socio-lavorativo.
- Garantire per gli alunni disabili in situazione di gravità, una continuità di intervento nella fase di transizione dal percorso formativo/scolastico al percorso formativo/lavorativo con il coinvolgimento delle risorse istituzionali e del territorio.
- Promuovere la cultura di integrazione all'interno del mondo del lavoro.
- Realizzare l'attivazione di tirocini finalizzati all'inclusione sociale nelle diverse modalità e forme, in base alla normativa vigente garantendo alle aziende o agli enti presso cui si realizzano adeguati interventi tecnici di supporto per l'intera durata del percorso.
- Favorire le possibilità occupazionali per l'utenza del CLG attraverso azioni integrate dirette a favorire l'acquisizione e mantenimento delle competenze trasversali relazionali e tecnico/professionali.
- Reperire sul territorio comunale e provinciale anche in collaborazione con il CIOF, enti, aziende, cooperative sociali, associazioni, attività artigianali/commerciali e no profit etc., disponibili ad accogliere i percorsi di inserimento nel settore lavorativo.
- Collaborazione con gli enti preposti alla formazione presenti ed operanti sul territorio finalizzata all'inserimento lavorativo.
- Sperimentazione ed adeguamento della metodologia propria del CLG come risposta ai nuovi bisogni emergenti delle categorie sociali in condizione di svantaggio e vulnerabilità nella ricerca del lavoro.

- **3.4 Servizi erogati**

Il servizio CLG, per l'erogazione dei servizi che sono esplicitati sotto aventi l'obiettivo generale rivolto all'esecuzione di un progetto individuale consono ai bisogni e la capacità delle utenze direttamente interessate, ha realizzato, in qualità di gestore del CLG dal 2008 ad oggi, una metodologia specifica di Progettazione Professionale di Collocamento Mirato (PPCM), riconosciuta dalla Regione Marche come buona prassi territoriale (DGR 1256/2008). Tale metodologia è concretamente orientata al concetto di congruenza persona/ambiente, fondato sull'auto-valutazione delle esperienze pregresse (bilancio di competenze) che fungono da fondamento per la formulazione di un profilo lavorativo ed un obiettivo professionale specifico dove è significativamente tenuta in considerazione la situazione sociale e clinica del soggetto e le abilità ed il livello di competenza lavorativa posseduta. La metodologia PPCM è da considerare come un nuovo modello di politica attiva che fonda la propria logica sul supporto alla persona disabile e/o socialmente svantaggiata, all'attivazione/mantenimento della responsabilità personale nel realizzare un progetto individualizzato così da contrastare l'atteggiamento assistenzialistico che spesso è presente in un "universo" così severo e complesso come quello del lavoro e della disabilità/svantaggio sociale. Il modello PPCM strutturato su più fasi, è rivolto all'orientamento professionale al lavoro, all'osservazione, alla valutazione, alla progettazione, al monitoraggio dell'intero processo lavorativo e di analisi, all'addestramento ed alla formazione lavorativa (laboratori tecnico pratici e formazione professionale), alla propedeutica per uno sviluppo efficace ed efficiente di percorsi di Tirocini di Inclusione Sociale (TIS) previsti dalla DGR 593/18 ed all'avviamento di inserimenti lavorativi nel mercato del lavoro. Il metodo proposto pertanto è orientato alla condivisione e all'avvicinamento delle esigenze del mondo del lavoro con quelle dei Servizi Sociali e Sanitari, con l'intento di contrastare efficacemente il rischio di esclusione sociale. È utile sottolineare che ogni intervento sarà misurato sul concetto di adattabilità della persona e di realizzabilità del progetto individualizzato, pertanto la progettazione verterà sul concetto di "funzionalità" della persona disabile e/o socialmente svantaggiata al "contesto sociale" in cui sarà inserita, sia che si parli di inserimento lavorativo, di formazione professionale, di tirocinio, di laboratorio tecnico/pratico, ecc. Un approccio di questo tipo è stato studiato ed analizzato dall'equipe CLG di Opera, attivando processi di cambiamento che fungano per gli utenti come un "incipit professionale" ri-utilizzabile nel tempo (Lifelong Learning), così da divenire uno strumento sociale prezioso su cui poter fare affidamento e avere un progetto a lungo termine (non solo quindi "inserimento lavorativo"), utile ad aumentare concretamente la probabilità di essere socialmente inclusi e mantenere una qualità della vita soddisfacente. La PPCM è da considerare come il paradigma di riferimento per l'erogazione dei servizi, che sono articolati sulle differenti tipologie di invio, cioè bisogni formativi e professionali differenti. La stessa è un processo (input-trasformazione-output) generale che direziona tutto il progetto individualizzato, con particolare attenzione al benessere della persona coinvolta, con lo scopo fondamentale di evitare fallimenti significativi che

**OPERA società cooperativa sociale Onlus**

potrebbero portare a recrudescenze di natura clinica e sociale. Questo significa che la procedura in oggetto orienterà i diretti interessati ad essere collocati in attività che potranno svolgere (obiettivi raggiungibili), cioè le persone saranno messe nelle condizioni di poter raggiungere l'eventuale obiettivo professionale previsto dal progetto individualizzato emerso dall'orientamento professionale e di bilancio.

Sulla base di quanto sopra descritto, il servizio CLG, sotto la gestione della Cooperativa Sociale Opera, erogherà i seguenti servizi:

*-Osservazione/valutazione, orientamento al lavoro:* questa attività è da considerare come un intervento formativo/educativo utile all'approfondimento individuale per l'accertamento e/o il completamento del bilancio delle competenze individuali o alla fase di uscita del percorso scolastico. Questa attività è sottesa alla valutazione dei competenti servizi socio sanitari e territoriali, delle risorse e delle residue capacità lavorative del soggetto per la definizione ottimale degli obiettivi da raggiungere, per un progetto personale di avvio o di riavvicinamento al lavoro in collaborazione con il CIOF e con i servizi socio sanitari territoriali. L'orientamento, che è svolto in gruppo o individualmente, a seconda dei bisogni, ha la finalità di individuare un'area di interesse e di un ambito occupazionale e/o lavorativo che la persona può ricoprire a seguito di istruzione specifica e di sperimentazione pratica. Sono previste attività dirette alla ricerca attiva del lavoro ed orientamento inteso come aiuto nella ricerca autonoma del lavoro da parte del soggetto attraverso colloqui di consulenza, sostegno individuale nel percorso di selezione delle aziende; aiuto nella lettura delle offerte di lavoro, nella stesura e consegna del curriculum personale, preparazione per la presentazione ed il colloquio di selezione con un datore di lavoro. L'attività di osservazione/valutazione/orientamento all'interno del CLG è svolta in piccoli gruppi sulla base della rilevazione dei bisogni dei soggetti ed ha una durata da 1 a 6 mesi (con possibilità di turn-over) a seconda di quanto accordato con i servizi territoriali di riferimento.

*-Addestramento/formazione al lavoro tramite laboratori (teorica e pratica):* questa attività è da considerarsi come un percorso propedeutico al lavoro attraverso la programmazione e gestione di attività finalizzate all'acquisizione/riacquisizione di competenze di base trasversali e al consolidamento delle autonomie personali anche attraverso specifici laboratori sia interni al CLG che esterni presso soggetti ospitanti, sulla base di eventuali specifiche esigenze formative dell'utenza, connessi a settori specialistici del mercato del lavoro recettivi a fini occupazionali. L'attività di addestramento/formazione tramite laboratori (teorica e pratica) all'interno del CLG avrà una durata da 6 a 12 mesi (con possibilità di turn-over) a seconda di quanto accordato con i servizi territoriali di riferimento.

*-PCTO:* questa attività è da considerarsi come un percorso individuale per alunni disabili in situazione di gravità che frequentano le scuole superiori per costruire un passaggio graduale di uscita dal percorso scolastico e costruzione di possibili progetti di inserimento lavorativo. L'attività di PCTO avrà una durata da 1 a 3 mesi (con possibilità di turn-over) a seconda di quanto accordato con i servizi territoriali di riferimento.

*-Collaborazione con Enti deputati alla formazione professionale:* questa attività, organizzata dall'equipe del CLG, ha la finalità di realizzare percorsi di formazione e di addestramento al lavoro per aumentare le possibilità di inserimento del soggetto in un ambiente lavorativo consono ai bisogni e le capacità di quest'ultimo.

*-Presa in carico, realizzazione-mediazione-accompagnamento all'inserimento socio-lavorativo attraverso la promozione di "Tirocini finalizzati all'inclusione sociale" ai sensi della normativa vigente:* questa attività comprende azioni di accompagnamento del soggetto nei luoghi di inserimento e la mediazione con il contesto lavorativo. In questa attività sono previste azioni coordinate e finalizzate alla ricerca capillare sul territorio di contesti di inserimento per l'attivazione/ampliamento di una vasta rete di opportunità lavorative proponendo a realtà produttive private (cooperative/impresse/associazioni, ecc.) ed enti pubblici di accogliere nella propria organizzazione, i tirocini finalizzati all'inclusione sociale. Parallelamente all'attività di cui sopra, l'equipe CLG partecipa al processo di progettazione/attivazione dei percorsi di inserimento socio/lavorativo nei confronti dei beneficiari e alla predisposizione del progetto individualizzato, coordinazione delle diverse fasi di esecuzione del tirocinio seguendo il tirocinante in ogni fase del percorso stipulando accordi con il soggetto ospitante e facendo da tramite tra le esigenze della persona inserita e quella del soggetto ospitante per favorire il percorso di inserimento nel contesto lavorativo. Inoltre, l'equipe del CLG, ha l'onere di preparare la

documentazione necessaria, come previsto dalle normative vigenti per l'attivazione e gestione dei tirocini finalizzati all'inclusione sociale, di svolgere attività di tutoraggio/monitoraggio nei luoghi di inserimento, azioni di coordinamento, presidio e monitoraggio dell'andamento del progetto individuale e delle finalità di inclusione sociale per tutta la durata del percorso. L'attività di tutoraggio/monitoraggio è organizzata in riferimento sia ai tirocini che proseguono l'inserimento socio lavorativo pregresso per i quali si rende necessario un supporto che garantisca la continuità, sia alle situazioni in cui si prevede, in accordo con i servizi territoriali di riferimento, un cambio di soggetto ospitante, sia in relazione ai nuovi tirocini finalizzato all'inclusione sociale.

-*Attività amministrativa e di segretariato*: tale attività comprende, in collaborazione con il Comune di Ancona, la gestione di procedure contabili e amministrative per l'attuazione di interventi di formazione e sostegno all'inserimento socio lavorativo delle persone beneficiarie del servizio CLG.

- **3.5 Personale del servizio e organigramma**

Il personale del servizio CLG per ottemperare alle attività sottese allo stesso, è composto di professionisti e personale qualificato. Le figure coinvolte nell'erogazione del Servizio CLG sono elencate in tabella sotto:

Tabella personale CLG

Operatore	Ruolo	Area di riferimento
Fabio Alessandrelli	Responsabile area inclusione sociale	Supervisione progettuale del servizio CLG
Dr. Stefano Defendi	Sociologo Coordinatore CLG	Coordinamento attività del servizio CLG (monitoraggio e progettazione)
Dr.ssa Irene Bechakris	Educatrice professionale	Area TIS 593/18 e formazione per situazioni di disabilità
Dr.ssa Daniela Donninelli	Esperto di laboratorio	Area TIS 593/18 e addestramento e formazione
Dr.ssa Vanessa Bramucci	Educatrice professionale	Area TIS 593/18 e addestramento e formazione
Dr.ssa Tania Martini	Addetto risorse umane	Area risorse umane

-*Il Responsabile area inclusione sociale* assicura il coordinamento delle risorse finanziarie, inoltre lo stesso è deputato alla supervisione generale del progetto intesa come riflessione operativa per la promozione ed il consolidamento della cultura professionale. Da questo livello di osservazione, lo stesso facilita l'integrazione degli operatori che compongono l'equipe CLG in riferimento alle finalità della Cooperativa Sociale Opera per interpretare al meglio le politiche di quest'ultima. La supervisione, nella sua funzione, è utile alla struttura organizzativa per offrire il miglior servizio possibile, anche in riferimento alla qualità dei servizi erogati.

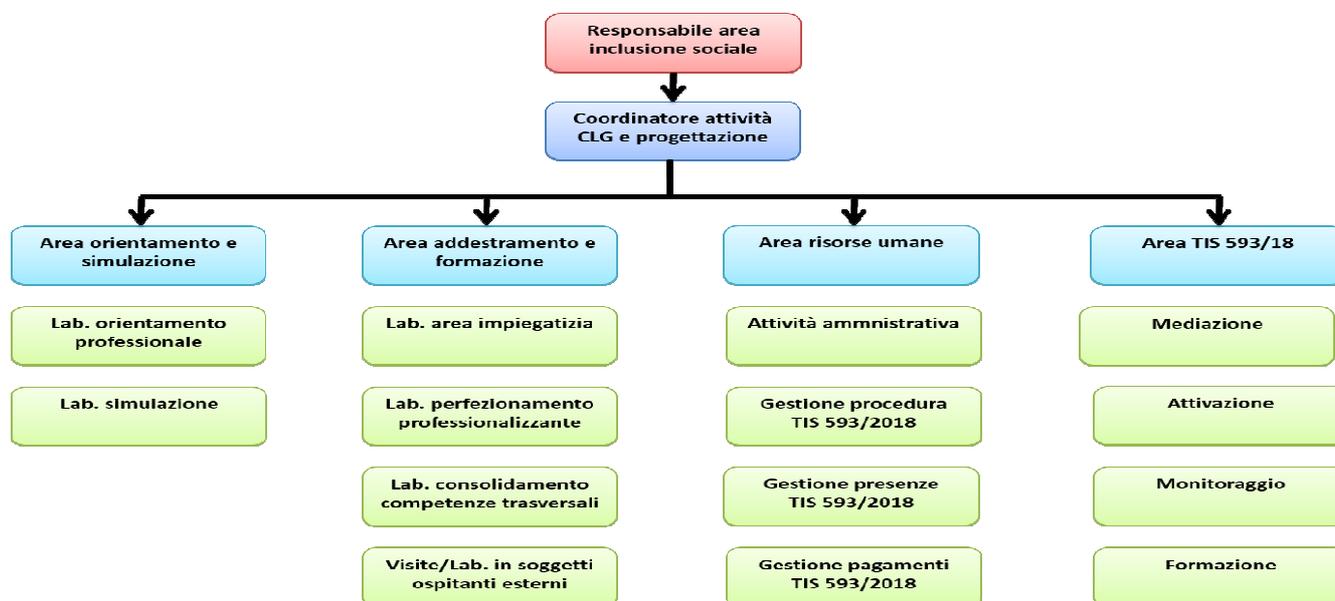
-*Il Coordinatore* è il referente del servizio CLG e cura i rapporti con la committenza, svolgendo attività di supporto, direzione e orientamento all'equipe del CLG nello sviluppo di tutte le attività, sovraintendendo il sistema nel suo complesso e verificando periodicamente gli obiettivi raggiunti. Lo stesso ha funzioni di coordinamento delle risorse umane interne al servizio, inoltre condivide ed elabora, con i servizi territoriali di riferimento (UTO, UOIS, DS, DSM, UMEE, UMEA, ASL) le varie articolazioni progettuali e cura le relazioni esterne con gli stakeholder.

-*L'Educatore professionale* collabora all'elaborazione e gestione del progetto individualizzato e all'analisi delle competenze dei soggetti coinvolti, accompagnando e supportando questi ultimi nell'applicazione del proprio percorso occupazionale e professionale. Lo stesso supporta i soggetti ospitanti e i servizi territoriali di riferimento nell'operatività dell'inserimento eventuale, predisponendo gli strumenti atti alla realizzazione progettuale come previsto dalle normative vigenti.

-*L'esperto di laboratorio* ha funzioni di organizzazione/gestione/monitoraggio/tutoraggio dei laboratori di addestramento e formazione, ovvero attività occupazionali, formative e di sperimentazione, da svolgersi presso il servizio CLG e nell'eventualità in attività esterne a quest'ultimo per implementare abilità pratiche e operative.

Le figure di cui sopra sono in possesso dei requisiti professionali, dell'esperienza e della formazione atta all'assunzione dei ruoli previsti, soprattutto in riferimento al sistema produttivo e alla disabilità e situazioni di vulnerabilità sociale e svantaggio. L'equipe CLG tutta, ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni raccolte sulle utenze inviate e tutti gli enti esterni alla stessa, ottemperando agli obblighi normativi relativi la privacy.

Di seguito si esplicita il grafico della struttura organizzativa del servizio CLG, in riferimento alle varie fasi di attività dello stesso:



- **3.6 Costi dei servizi**

Tutti i servizi riconducibili alle attività del CLG sono gratuiti e vengono erogati senza alcun onere per i destinatari.

#### 4. La Qualità dei Servizi: livelli di qualità garantiti

La Cooperativa Sociale Opera, ha fra i suoi scopi principali, la soddisfazione di tutti gli stakeholder che ruotano intorno al servizio CLG. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della qualità, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Gli standard di qualità illustrati nella tabella indicatori di qualità, si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto impegnato sulla carta del servizio e quanto realmente erogato dalla struttura.

Tabella indicatori di qualità

Indicatore	Standard di qualità	Evidenza	Misurazione
Professionalità del personale	Possesso dei titoli come previsto dal capitolato speciale	Autocertificazione dei titoli di studio e/o professionali conseguiti	Numero degli operatori di ruolo in possesso dei titoli richiesti
	Esperienza professionale	Archiviazione del curriculum	Numero operatori di ruolo in regola con il curriculum
Aggiornamento del personale	Attività di aggiornamento del personale CLG	Attestati di frequenza e partecipazione	Ore di formazione complessive
Incontri- riunioni di équipe-supervisione	Incontri periodici di équipe CLG	Registrazione partecipanti e stesura eventuale del verbale	Numero registri e numero verbali
Sviluppo e gestione del servizio CLG	-Osservazione/valutazione, orientamento al lavoro -Addestramento/formazione al lavoro tramite laboratori (teorica e	Realizzazione di un data base informatico e/o cartaceo per la registrazione degli utenti divisi per livello di intervento.	Numero utenti sulla base degli invii

	pratica) -Pianificazione, accoglienza ed organizzazione di PCTO -Collaborazione con Enti deputati alla formazione professionale -Presenza in carico, realizzazione-mediazione-accompagnamento all'inserimento socio-lavorativo attraverso la promozione di "Tirocini finalizzati all'inclusione sociale" ai sensi della normativa vigente -Attività di monitoraggio -Attività amministrativa e di segretariato		
	Analisi dei bisogni degli utenti e dei servizi territoriali di riferimento	Relazioni periodiche attraverso l'uso eventuale di strumenti di rilevazione (scheda di monitoraggio)	Numero relazioni sul servizio.
<b>Qualità ed efficacia del servizio</b>	Rapporto Utenti/Operatori	Monitoraggio annuale (relazione periodica)	Numero utenti / numero Operatori
	Varietà e continuità delle attività previste da capitolato	Programmazione delle attività (relazione periodica)	Numero utenti suddivisi per livello di intervento
	Quantità dei servizi erogati	Data base informatico e/o cartaceo	Numero servizi erogati
	Valutazione in itinere del servizio	Obiettivi periodici raggiunti (relazione periodica)	Numero degli obiettivi raggiunti
<b>Continuità del servizio</b>	Contenimento del <i>Drop out</i> del personale	Richiesta della mobilità interna da parte del personale	Numero operatori che hanno chiesto trasferimento ad altro servizio / Numero totale operatori
	Apertura settimanale del servizio CLG (lunedì venerdì 8:00/18:00 per 48 settimane circa)	Giorni di apertura	Numero delle aperture
<b>Customer satisfaction</b>	Monitoraggio della soddisfazione	Compilazione questionario e stesura rapporto finale	Media delle valutazioni del grado di soddisfazione del servizio
<b>Informazione e accessibilità</b>	Informazione sul servizio agli utenti e familiari e agli enti territoriali di riferimento	Redazione della Carta del Servizio	Realizzazione della carta di servizio ed eventuali revisioni
		Possibilità di reclamo o suggerimento tramite schede e con altre modalità	Numero reclami e/o suggerimenti

### 5. Sistema di controllo: Reclamo e Customer Satisfaction

Il servizio CLG, garantisce la funzione di tutela nei confronti di tutti gli stakeholder, provando a collaborare con questi ultimi nella ricerca di suggerimenti utili al miglioramento del servizio offerto. Ai diretti interessati (utenti), è chiesto annualmente, di compilare, in maniera anonima, un breve questionario di gradimento per fornire un parere sul servizio ricevuto, utile per il miglioramento del servizio. Inoltre, è operativo, presso la sede del servizio CLG, un angolo dove depositare, sempre in forma anonima, eventuali reclami e/o suggerimenti. Ulteriori suggerimenti, osservazioni e reclami possono essere inoltre presentati a voce, per scritto o telefonicamente, presso:

### 6. Contatti e numeri utili

Per informazioni e chiarimenti sul servizio CLG si prega di contattare il Coordinatore delle attività Dr. Stefano Defendi al 3703020224 oppure via mail all'indirizzo [clg@opera-coop.it](mailto:clg@opera-coop.it).