



MAG SERVIZI Società Cooperativa

**Ente regionale di servizi per la cooperazione, l'associazionismo
e organizzazioni no-profit**

**Ente Accreditato per l'erogazione di Servizi al Lavoro
nel territorio della Regione Veneto
(cod.acc. L066)
DGR 705 del 2 luglio 2012**

CARTA DEI SERVIZI

Sede Legale/Operativa – Sportello Lavoro accreditato :

Via Cristofoli 31/a – 37138 – Verona

Tel. 045/573011 – Fax 045/575213

E-mail servizilavoro@magverona.it - Sito web: www.magverona.it

MAG SERVIZI Società cooperativa

Sede Legale- Operativa/Sportello Lavoro accreditato: Via Cristofoli 31/A – 37138 - VERONA

Tel. 045/573011 - Fax 045/575213 - E-mail: servizilavoro@magverona.it - Sito: www.magverona.it

C.F. e P.IVA 01504950237 - Iscritta al Tribunale di Verona Reg.Impr. 16497 - R.E.A. 182204

Iscritta all'Albo Cooperative al n. A111034 nella sezione A Mutualità Prevalente

Indice

MAG SERVIZI Società Cooperativa	1
Presentazione	1
Mission Mag	2
Principi guida	3
Servizi per il lavoro	4
1. Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro	4
<i>Finalità del servizio</i>	4
<i>Attività svolte</i>	4
<i>Destinatari/e</i>	5
2. Definizione PAI e misure di accompagnamento al lavoro	6
<i>Finalità del servizio</i>	6
<i>Attività svolte</i>	6
<i>Destinatari/e</i>	6
3. Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro	7
<i>Finalità del servizio</i>	7
<i>Attività svolte</i>	7
<i>Destinatari/e</i>	7
<i>Soddisfazione degli/delle utenti e Gestione dei reclami</i>	8
Organizzazione societaria di MAG Servizi	9
Organigramma funzionale area orientamento al lavoro	9
Allegati	11
QUESTIONARIO VALUTAZIONE DI SODDISFAZIONE DEI NOSTRI SERVIZI (impresa)	12
QUESTIONARIO VALUTAZIONE DI SODDISFAZIONE DEI NOSTRI SERVIZI (utente)	13
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI	14
Piano d'Azione Individuale	16
MODALITA' DI ACCESSO A MAG SERVIZI	18



MAG SERVIZI Società Cooperativa

Presentazione

La **Cooperativa Mag Servizi** nasce a Verona nel 1982 con lo scopo di promuovere e accompagnare, con consulenze tecnico-professionali, la nascita e lo sviluppo di **imprese associative, condotte con il metodo dell'autogestione**. Le realtà oggi collegate alla Mag (oltre 350 Cooperative/Associazioni/Onlus, Fondazioni), operano in vari settori: *agricoltura biologica, accoglienza, cura e inserimento lavorativo dei soggetti deboli, servizi socio-sanitari alla persona, produzione e commercializzazione di prodotti artigianali e industriali, servizi tecnici e ausiliari, educazione e animazione, commercio equo e solidale, servizi al territorio, ricreazione, cultura e arte, finanza etica*.

La Cooperativa Mag Servizi si radica nel percorso della Mag Società Mutua per l'Autogestione. Nata a Verona nel 1978 sulla scia di tante esperienze di autogestione che si costituiscono in Italia nel lavoro industriale, in agricoltura e nei servizi. La Mag nasce come Società di Mutuo Soccorso in base a una legge del 1886 per iniziativa delle prime *cooperative di lavoro, nate da fabbriche in crisi e da esperienze di occupazione di terre incolte*, unitamente all'apporto di un gruppo di cittadini, che si associano nella struttura Mag mettendo a disposizione anche diverse competenze professionali.

Le 2 strutture Mag – in relazione - si propongono – inoltre - come *luogo di ascolto, di orientamento, di formazione e accompagnamento per uomini e donne* – neodiplomati/laureati (anche molto scolarizzati) in cerca di prima occupazione; disoccupati/e alla ricerca di un nuovo lavoro, anche nelle diverse forme dell'autoimpiego; occupati/e che vogliono acquisire nuove competenze e abbisognano di assistenza personalizzata.

Grazie a questo lavoro di accompagnamento e assistenza personalizzata le due strutture Mag hanno potuto:

- **accogliere negli anni numerosi stage e tirocini**, anche all'interno di progetti nazionali e transnazionali e contribuire alla nascita di 850 imprese sociali;

- **definire un kit di pratiche**, procedure e strumenti per l'accompagnamento al lavoro frutto di radicate esperienze di rete con i Centri per l'Impiego di Verona e Provincia, con enti di formazione professionale e con Istituti Secondari Superiori;
- mettere a punto un **sistema per la rilevazione e valutazione delle competenze** collegate a profili emergenti dell'impresa sociale locale da utilizzare ai fini di processi di selezione e ricollocamento delle risorse umane nel sistema della cooperazione.

Mag Servizi ha inoltre affinato metodologie, linguaggi e strumenti di supporto alla ricerca attiva del lavoro e ricollocamento professionale anche tenendo conto della differenza femminile e maschile dell'utenza avvicinata.

La consociata Mag Società Mutua per l'Autogestione svolge attività di **Formazione Continua** nell'ambito di programmi del Fondo Sociale Europeo su autoimprenditività (corsi di fundraising, marketing sociale, consulenza all'avvio ed allo sviluppo di nuovi rami d'impresa) e percorsi di coprogettazione dei servizi di cura per il terzo settore, essendo iscritta nell'Elenco regionale degli organismi di formazione accreditati al numero A0249.

Mag Servizi ha acquisito, nella sua storia quasi ultra-trentennale, informazioni e conoscenze del mercato del lavoro, delle sue trasformazioni e dei suoi radicali cambiamenti che richiedono – oggi più che mai – invenzioni, creatività, propositività e aderenza ai fabbisogni sociali ed economici del territorio.

Mission Mag

“Crediamo nella possibilità di costruire una società più equa e più libera in cui tutti/e **abbiano la possibilità di essere protagonisti/e e responsabili della propria esistenza.**

Riteniamo che **l'economia** debba essere **a servizio delle donne e degli uomini** che attraverso il lavoro autogestito ed autorganizzato possano realizzare le proprie aspirazioni con creatività.

Il pensiero unico e il profitto fine a se stesso, da perseguire ad ogni costo, sono tra i maggiori fattori che contribuiscono al deterioramento delle **relazioni** e delle **reti di fiducia** che sono il presupposto per una positiva vivibilità e per una riaggiornata coesione sociale.

Mag Servizi, per contribuire alla crescita sociale, lavorativa e culturale, attua da oltre 30 anni **nuove forme di economia attraverso la promozione dell'auto-imprenditività**, la diffusione della **cultura della partecipazione, della responsabilità e della sussidiarietà**, costruendo nuove possibilità con

quanti ne condividono l'ispirazione e le pratiche".

Principi guida

Mag Servizi nell'offrire ed erogare servizi per il lavoro alle/ai propri utenti osserva i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità: Dlgs 276/2003 Art. 10. Divieto di indagini sulle opinioni e trattamenti discriminatori: Garanzia di pari trattamento alle/agli utenti, agendo con obiettività, imparzialità e trasparenza senza discriminazioni di età, sesso, nazionalità, lingua, religione e condizione sociale. Dlgs 276/2003 Art. 9. Comunicazioni a mezzo stampa internet, televisione o altri mezzi di informazione: divieto di trattare dati personali che non siano strettamente attinenti alle loro attitudini professionali e al loro inserimento lavorativo

Continuità e regolarità: Garanzia di continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi e nella presa in carico dei bisogni rilevati, adozione di tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo disservizi e disagi agli utenti.

Partecipazione e trasparenza: Agevolazione della partecipazione attiva degli utenti alla gestione e al miglioramento dei servizi offerti, diffusione e facile accesso, tramite questa Carta Servizi (vedi Allegati 1 e 2) e il sito web www.magverona.it.

Efficienza, efficacia e Sistema di valutazione: Utilizzo delle risorse umane e finanziarie in maniera efficiente ed efficace, definizione di parametri di riferimento e tecniche di monitoraggio per individuare eventuali criticità e correzione per il miglioramento continuo dei servizi.

Accessibilità: Erogazione dei servizi assicurata con continuità e regolarità e personalizzazione; informazioni, orari di apertura e modalità di accesso orientati al principio della massima fruibilità pubblica.

Servizi per il lavoro

1. Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro

Finalità del servizio

Attraverso il servizio di accoglienza e primo orientamento al Lavoro Mag Servizi fornisce tutte le informazioni riguardanti le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Ciò a partire dai bisogni e dalla situazione di occupabilità rilevati presso l'utente.

Mag Servizi offre altresì un quadro informativo per analizzare e soppesare, a partire dal curriculum professionale della persona, le possibilità di intraprendere un lavoro in prima persona anche con altri e altre (autoimpiego e autoimpresa nella prospettiva dell'Economia Solidale);

Attività svolte

- **Colloqui individuali personalizzati di prima accoglienza**, dove vengono raccolte le informazioni principali sulla storia professionale dell'utente, sulle sue aspettative, vincoli, aspirazioni, desideri e disponibilità per il lavoro. Nei colloqui vengono altresì illustrati i servizi disponibili e le relative modalità di accesso, le informazioni relative all'invio ad altri servizi territoriali, al mercato del lavoro e alle opportunità occupazionali.

Viene fornito un sistema informativo per avere un'attrezzatura rispetto a percorsi di autoimpiego e autoimpresa;

- **Invito e supporto all'autoconsultazione di materiali informativi** dedicati, sia realizzati da Mag che da altre realtà del territorio (bacheca dedicata a proposte formative di Enti accreditati alla formazione e annunci ed opportunità di lavoro con particolare attenzione alla dimensione cooperativa ed associativa del territorio). Disponibilità a fornire contatti per visite di approfondimento nel mondo dell'Economia Sociale, potendo contare sullo stretto rapporto con le realtà collegate.

Destinatari/e

- Giovani - donne e uomini - in cerca di prima occupazione;
- disoccupati/e in cerca di nuova occupazione;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o acquisire nuove competenze;
- donne e uomini con esperienza di svantaggio fisico-psichico e/o ambientale;
- donne e uomini di diverse generazioni con propensioni all'autoimpiego.

2. Definizione PAI e misure di accompagnamento al lavoro

Finalità del servizio

Attraverso questo servizio Mag opera l'analisi delle risorse professionali dell'utente per poter concordare quali prestazioni siano più adeguate, valutando attentamente il contesto del mercato del lavoro, l'offerta dei dispositivi disponibili (consulenza orientativa ed accompagnamento anche all'autoimprenditorialità) a partire dalle caratteristiche soggettive delle persone. Oltre a proporre percorsi personalizzati per favorire l'inserimento ed il reinserimento lavorativo degli utenti, Mag investe energie e la sua pluriennale esperienza nell'ambito **dell'auto-impiego ed dell'auto-imprenditorialità per trovare soluzioni innovative** e rispondere con efficacia alle esigenze degli utenti, anche in periodi critici per il tradizionale mercato del lavoro.

Attività svolte

- Colloqui individuali, finalizzati alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro;
- sostegno alla ricerca attiva del lavoro, definizione e realizzazione di tirocini di pre-inserimento al lavoro, nell'individuazione e svolgimento di un percorso formativo professionalizzante;
- bilancio delle competenze, con particolare riferimento alla dimensione autoimprenditoriale
- consulenza per realizzare un progetto personalizzato, su misura dell'utente, comprensivo di servizio di tutoraggio e monitoraggio costante (definizione, stipula e attuazione del PAI ed eventuali percorsi formativi dedicati);

Destinatari/e

- Giovani – donne e uomini - in cerca di prima occupazione;
- disoccupati/e in cerca di occupazione;
- occupati/e che vogliono cambiare lavoro o acquisire nuove competenze;
- donne e uomini di diverse generazioni con propensioni all'autoimpiego.

3. Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro

Finalità del servizio

Attraverso questo servizio Mag propone e garantisce agli/alle utenti (disoccupati, inoccupati, lavoratori precari) in possesso di profili professionali caratterizzati da una buona occupabilità nel contesto territoriale del mercato del lavoro, la possibilità di essere messi in contatto con opportunità di lavoro coerenti coi loro profili ed espressione dell'economia sociale. Mag sostiene i/le cittadini/e nella loro ricerca, con strumenti efficaci ed adatti a valorizzare le proprie competenze professionali, migliorandone la visibilità e la successiva efficacia in ambito di selezione. Il rapporto stretto con una serie di realtà lavorative in rete, diffuse su tutto il territorio provinciale, assicura la capacità di progettare interventi rispondenti le esigenze degli attori coinvolti, dei quali si conoscono la dimensione lavorativa e la storia.

Attività svolte

- Costante raccolta di curriculum, con una peculiare attenzione all'amplia e dinamica realtà dell'economia sociale e cooperativistica; aggiornamento costante e mantenimento di un database delle candidature.
- Rilevazione delle diverse posizioni lavorative aperte e vacancies afferenti alla rete di imprese associate (oltre 350 realtà strettamente collegate ed altre 150 costantemente raggiungibili) realizzando così un'azione di monitoraggio in grado di garantire l'efficace incontro tra utente e le esigenze delle imprese-enti (database dei profili richiesti direttamente dalle imprese, attraverso il quale effettuare la preselezione).
- Pre-selezione dei candidati, seguendoli in tutti i passaggi dell'autopromozione professionale, sino al contatto diretto con l'impresa.

Destinatari/e

- Giovani – donne e uomini - in cerca di prima occupazione;
- disoccupati/e in cerca di occupazione;
- occupati/e che vogliono cambiare lavoro o acquisire nuove competenze;
- donne e uomini di diverse generazioni con propensioni all'autoimpiego.

Soddisfazione degli/delle utenti e gestione dei reclami

Il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato a seconda del servizio, con interviste e questionari specifici oltreché attraverso la gestione dei reclami.

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. La procedura può essere avviata dagli utenti con compilazione della segnalazione/reclamo tramite il modulo disponibile presso le unità operative territoriali. Reclami e suggerimenti saranno inoltrati al responsabile del servizio utilizzando il modulo disponibile presso l'help desk dell'ente e saranno esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento.

Allegato 1 - Questionario di gradimento/valutazione soddisfazione per il servizio

Allegato 2 – Procedura rilevazione reclami

Organizzazione societaria di MAG Servizi



Organigramma funzionale area orientamento al lavoro

Responsabile unità organizzativa: Maria Teresa Giacomazzi

Are di attività:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali;
- promozione dei servizi;
- attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività.

Addetta all'accoglienza e all'informazione

Aree di attività:

- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- prima informazione;
- consulenza informativa di primo livello;
- supporto all'autoconsultazione.

Operatrice del mercato del lavoro locale

Aree di attività:

- diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;
- analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti;
- individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;
- identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;
- mediazione domanda/offerta lavoro
- supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse)

Allegati

QUESTIONARIO VALUTAZIONE DI SODDISFAZIONE DEI NOSTRI SERVIZI
(impresa)

1. Attraverso quale canale è venuto a conoscenza di Mag Servizi?

associato
tramite altro associato
famiglia
sindacato

internet
associazioni del territorio
relazioni
altro

2. Per quale motivo frequenta Mag Servizi?

consulenze di autoimpiego
consulenze al mondo del terzo settore
ricerca di personale

informazioni su percorsi formativi
consulenze alla progettazione sociale
altro

3. Esprima un giudizio in merito a:

- Disponibilità e attenzioni del personale
- Chiarezza ed aggiornamento delle informazioni ricevute
- Organizzazione logistica (spazi, orari)
- Qualità complessiva del servizio
- Grado di soddisfazione rispetto le aspettative

insufficiente sufficiente buono ottimo

4. Suggerimenti per migliorare il nostro servizio

.....

Utente Azienda Consulente Associazione di categoria

Comune Settore

Classe Addetti

fino a 5	6/9	10/19	20/49	50/99	100
----------	-----	-------	-------	-------	-----

Data

QUESTIONARIO VALUTAZIONE DI SODDISFAZIONE DEI NOSTRI SERVIZI
(utente)

1. Attraverso quale canale è venuto a conoscenza di Mag Servizi?

relazioni	internet
scuola/università	associazioni del territorio
Informagiovani	aziende
sindacato	altro

2. In quante occasioni si è rivolto a Mag Servizi negli ultimi 3 anni?

è la prima volta fino 5 volte	oltre 5 volte
----------------------------------	---------------

3. Per quale motivo?

ricerca di lavoro nel terzo settore	consulenza autoimprenditiva
cambiare lavoro	prestazioni previdenziali
informazioni su percorsi formativi	supporti all'autoimpiego
altro	

4. Ha soddisfatto il bisogno di lavoro tramite Mag Servizi?

si no si, tramite autoimpiego

5. Esprima un giudizio in merito a:

	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
- Disponibilità ed attenzione del personale				
- Chiarezza ed aggiornamento delle informazioni ricevute				
- Organizzazione logistica (spazi, orari)				
- Qualità complessiva del servizio				
- Grado di soddisfazione rispetto le aspettative				

6. Suggerimenti per migliorare il nostro servizio

Utente M F nazionalità italiana straniera età ...

in cerca di lavoro occupato

Titolo di studio licenza media diploma qual. profess. dipl. maturità
titolo di studio universitario

Data

Reclamo presentato: di persona telefono email fax posta

Risposta:

.....

.....

.....

.....

Data:

Responsabile:

N. protocollo:

Fornita tramite:

Piano d'Azione Individuale

Sezione 1 – Azioni concordate

Iniziative di formazione

Iniziative di inserimento lavorativo

Iniziative di riqualificazione per l'autoimpiego

Iniziative di orientamento

Sezione 2 – Verifica del Piano

Scadenza del Piano il per una durata complessiva di mesi

Il presente Piano d'Azione Individuale potrà essere aggiornato sulla base dei risultati delle verifiche congiunte programmate, nonché sulle base di accordi intervenuti su specifica richiesta di revisione del Piano da parte del lavoratore.

Sezione 3 – Sintesi Profilo Candidatura

Dati anagrafici e recapiti:

..... nata il a
cittadinanza: cod.fisc.:
residenza:
domicilio:
tel: email:

Condizione occupazionale ed accesso ad agevolazioni per l'assunzione:

Condizione occupazionale:
Agevolazioni disponibili:

Istruzione e formazione:
Conoscenze linguistiche:
.....

Aspirazioni e disponibilità:
.....
.....

Zona lavorativa di preferenza:

Tipologia di rapporto:

Esperienza lavorativa:

Periodo	Ruolo ricoperto e principali mansioni svolte

Mag Servizi soc. coop. garantisce la massima riservatezza dei dati personali forniti, i quali verranno trattati, in forma cartacea ed informatica, esclusivamente nell'ambito del servizio oggetto del presente documento e non verranno comunicati o diffusi a terzi, se non per obblighi di legge. La gestione dei dati avverrà nel rispetto delle disposizioni ai sensi dell'art. 13 del regolamento UE 2016/679. Il conferimento dei suddetti dati è facoltativo; in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dare corso al servizio richiesto.

Titolare del trattamento è Mag Servizi soc. coop.; responsabile interno è Maria Teresa Giacomazzi. L'elenco completo dei responsabili può essere richiesto direttamente a Mag Servizi soc. coop. a mezzo telefono, fax o e-mail.

L'interessato potrà in ogni momento richiedere gratuitamente la rettifica o la cancellazione dei propri dati dai nostri archivi, mediante semplice comunicazione a Mag Servizi soc. coop.

Con la firma del presente documento acconsento al trattamento dei miei dati personali per le finalità e le modalità sopra indicate.

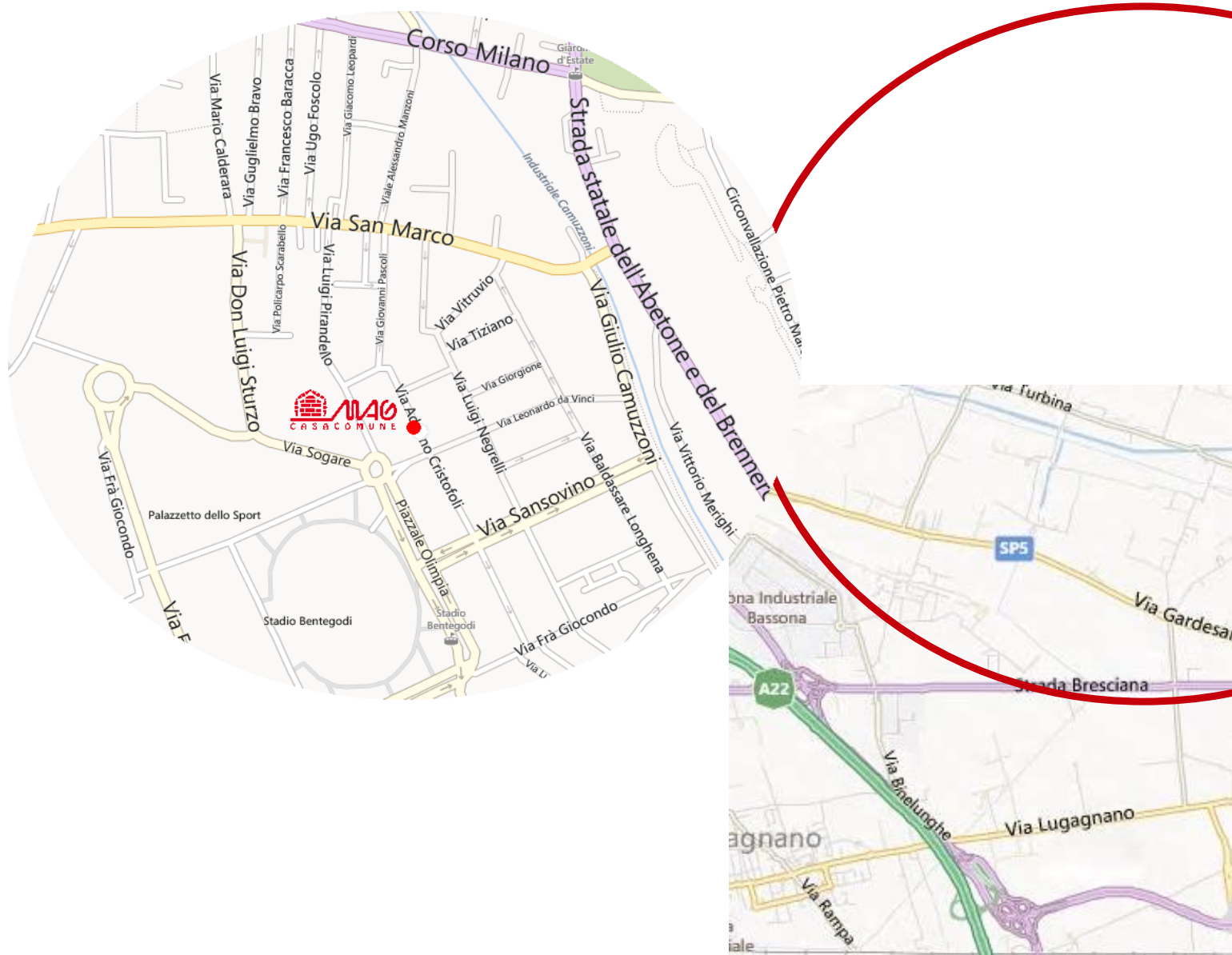
Firma del lavoratore/trice

.....

Firma dell'operatore/trice

.....

MODALITA' DI ACCESSO A MAG SERVIZI



Via Cristofoli 31/A – 37138 – Verona
Tel. 045/573011 – Fax 045/575213 – E-mail

servizilavoro@magverona.it

Sito web: www.magverona.it

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Dal lunedì al venerdì: ore 9.00-13.00;

lunedì e mercoledì dalle 14.00 alle ore 18.00 (su appuntamento)

MAG SERVIZI Società cooperativa

Sede Legale/operativa- Sportello Lavoro accreditato: Via Cristofoli 31/A - 37138 - VERONA

Tel. 045/573011 - Fax 045/575213 - E-mail: servizilavoro@magverona.it - Sito: www.magverona.it

C.F. e P.IVA 01504950237 - Iscritta al Tribunale di Verona Reg.Impr. 16497 - R.E.A. 182204

Iscritta all'Albo Cooperative al n. A111034 nella sezione A Mutualità Prevalente