



Carta di qualità dell'offerta formativa – orientativa

Workopp S.p.A. è agenzia per il lavoro con autorizzazione per l'intermediazione n° 13/l/005963.

Workopp S.p.A. è società certificata **UNI EN ISO 9001:2008**, ha adottato il modello organizzativo ex Dlgs n. 231/2001 e sono operanti Codice Etico e Sistema Disciplinare.

Livello Strategico

Politica della qualità

Workopp a Pescara, svolge come attività l'organizzazione e la realizzazione di percorsi ed eventi finalizzati all'orientamento di gruppo e in modalità one to one. Realizza la propria attività anche attraverso la partecipazione a bandi emessi dalle pubbliche amministrazioni locali, nazionali ed europee, e occasionalmente anche in partenariato con terzi.

Il presente documento manifesta l'impegno di Workopp S.p.A per la gestione trasparente dell'attività, agevolando il rapporto con gli utenti, lavoratori e imprese, fornendo informazioni sul funzionamento e sull'accessibilità dei servizi forniti.

Workopp si impegna pertanto a porre come mission aziendale la soddisfazione delle aspettative del committente e dell'utente, sia esso interno attraverso una sempre crescente responsabilizzazione, partecipazione e consapevolezza di ruolo di tutti i lavoratori, dipendenti e collaboratori o esterno, offrendo ed adeguando tutti i processi aziendali alle particolari esigenze rilevate e monitorando sia i progressi, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati.

Esprime inoltre l'impegno a rispettare parametri di qualità e modalità di erogazione dei servizi, consentendo agli utenti l'espressione del livello di soddisfazione/insoddisfazione sulla qualità complessiva del servizio ricevuto, attraverso specifiche procedure.

È volontà di Workopp S.p.A di perseguire una politica di gestione delle proprie attività in grado di essere competitiva sul mercato e, di conseguenza, soddisfacente per i propri utenti, garantendo la qualità del servizio di orientamento offerto mediante il monitoraggio e il miglioramento continuo dei seguenti aspetti:

1. Informazione di tutti i lavoratori finalizzata alla condivisione degli obiettivi aziendali e delle modalità di raggiungimento della massima partecipazione;
2. Monitoraggio costante dei flussi informativi di ritorno da parte dei discenti come analisi della "qualità percepita" dai fruitori dei servizi al fine di rilevare eventuali esigenze e richiami, apportando opportune azioni correttive;
3. Misurazione della qualità mediante una serie di analisi dei processi che, partendo dalla pianificazione e definizione sistematica degli incontri, arrivi alla fase conclusiva della valutazione dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato.

Compito della Direzione è quindi quello di raccogliere tutte le informazioni, che giungono da clienti, utenti ed operatori al fine di apportare miglioramenti al servizio offerto in modo da

rendere soddisfatte tutte le parti interessate. Workopp offre una gamma ampia e diversificata di servizi finalizzati ad accrescere la professionalità e le possibilità occupazionali dell'individuo: orientamento, analisi e bilancio delle competenze, redazione di progetti professionali individuali, formazione, accompagnamento al lavoro.

Workopp S.p.A. si impegna:

a garantire a ciascun utente, senza distinzione alcuna di nazionalità, di religione, di razza, di orientamento politico e di sesso, gli stessi standard qualitativi di servizio, le stesse possibilità di accesso ai servizi stessi ed ai benefici economici che, eventualmente, la partecipazione ad un servizio possa garantire all'utente stesso; Garanzia di puntualità, correttezza, competenza e rispetto delle norme e delle regole della sicurezza; Salvaguardia delle persone e delle attrezzature nello svolgimento dei propri incontri; Soddisfazione delle richieste della clientela in modo puntuale e professionale;

ulteriormente garantisce:

- che ogni utente sarà "preso in carico" in termini di desideri, aspirazioni ed obiettivi professionali ed insieme agli operatori delle filiali definirà un programma di lavoro realistico finalizzato ad ottenere i risultati – formativi, di crescita professionale e occupazionali – che insieme verranno concordati;
- che l'impegno di ogni operatore coinvolto sarà sempre massimo e sempre orientato in primo luogo al raggiungimento degli obiettivi concordati con l'utente;
- che gli operatori coinvolti forniranno sempre, con periodicità e frequenza, ad ogni utente le informazioni sul lavoro che si sta svolgendo, sui progressi conseguiti e sulle eventuali difficoltà incontrate.

Particolare attenzione viene rivolta da Workopp S.p.A, attraverso momenti di accoglienza, informazione, orientamento e accompagnamento, a:

- coloro che sono individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati",
- ai disabili fisici, psichici e sensoriali,
- soggetti immigrati,
- alle persone in situazione di disagio sociale o familiare.

La Direzione infine garantisce la comprensione, la diffusione e l'adesione alla propria mission e ai propri obiettivi di tutto il personale attraverso momenti di formazione e aggiornamento.

Inoltre garantisce la divulgazione della propria mission tramite l'affissione in bacheca e l'inserimento nel sito web di tale carta di qualità.

Livello Organizzativo

Compito di Workopp è offrire il servizio di orientamento tramite le attività di intercettazione della domanda di lavoro. Attivazione della ricerca del posto di lavoro partendo dall'accoglienza e presa in carico dell'utente e sviluppando ulteriori attività di seguito descritte:

- Analisi del curriculum ed inserimento del curriculum nelle banche dati
- Orientamento (counseling, analisi del potenziale, bilanci di competenze) e consulenza per percorsi di formazione, anche individuali, finalizzati allo sviluppo delle proprie capacità e competenze
- Progettazione e attivazione di percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo (tirocini, stages, apprendistato, ecc)

Workopp si avvale della competenza di uno staff e di orientatori con esperienza pluriennale nell'attività professionale e didattica di cui nello specifico:

- Un direttore di sede
- Un responsabile analisi dei fabbisogni
- Un responsabile progettazione
- Un responsabile gestione economico amministrativa
- Un consulente progettista

- Un responsabile erogazione servizio dell'orientamento
- Due orientatori
- Un consulente orientativo

Workopp è dotata di 1 aule didattiche con 13 postazioni completamente attrezzate (lavagna fogli mobili e pc per le sessioni e incontri di gruppo, 3 uffici di cui 1 per i colloqui individuali e un front office per l'accoglienza e l'accesso alle banche dati.

Workopp si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso, di fruizione e di valutazione finale con esplicito riferimento al valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Livello Operativo

<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Tempestività di risposta alla richiesta del servizio di orientamento	N. di giorni intercorrenti tra la consegna del curriculum e la presa in carico dell'utente	4 gg lavorativi	Rilevazione tempi di risposta
Tempestività di risposta successiva alla prima domanda	N. di giorni intercorrenti tra la presa in carico dell'utente e la prima formulazione di risposta	7 gg lavorativi	Rilevazione tempi di risposta
Flessibilità organizzativa e gestionale	N. di giorni intercorsi tra l'esigenza di apportare variazioni a un piano di azione concordato e la realizzazione di questa variazione	Immediata risposta e 48 ore per la modifica dell'azione	Registrazione della segnalazione e dell'azione di variazione
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di una non conformità e la proposta di un'azione correttiva	Immediata risposta e 3 gg per la massa a punto dell'azione correttiva	Registrazione della segnalazione e dell'azione di correzione
Soddisfazione degli utenti del servizio	Percentuale degli utenti del servizio soddisfatti	Almeno 80%	Customer da parte degli utenti Report degli operatori del servizio

Livello preventivo

Ogni utente che si rivolge alle nostre filiali ha diritto di esporre, se lo ritiene anche in forma anonima, reclami e/o segnalazioni in merito ad elementi di soddisfazione o insoddisfazione circa la qualità complessiva del servizio ricevuto. A tal fine sono a disposizione di ogni utente:

I canali di comunicazione a disposizione della clientela sono:

- Via posta ordinaria presso la sede di Workopp S.p.A in viale Marconi 199, 65126 Pescara
- Via fax al n 085.2012473 e telefonicamente al n. 085.2014929
- Via email all'indirizzo pescara@workopp.it

un apposito contenitore collocato in evidenza presso i punti di accoglienza in ogni filiale.

Ogni utente può richiedere all'operatore di conferire con il direttore di filiale.

Condizione di trasparenza:

Per maggiore trasparenza si fa riferimento ai documenti del sistema di gestione per la qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 e in particolare alla pd 1 "tenuta sotto controllo della documentazione" e alla pd2 "tenuta sotto controllo delle registrazioni"

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

RESPONSABILE PROCESSO DI DIREZIONE

- Definizione e sviluppo delle strategie e delle politiche aziendali;
- Definizione della politica commerciale dell'Azienda;
- Interlocuzione con i committenti primari;
- Definizione, approvazione e controllo del budget aziendale;
- Definizione della strategia economica e finanziaria;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Cura degli aspetti contrattuali sia interni che esterni all'azienda;
- Definizione della politica di marketing;
- Definizione ed applicazione di tutte le azioni volte alla soddisfazione del cliente esterno e di quello interno in un'ottica di miglioramento continuo.

RESPONSABILE PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio degli eventi e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- definizione della strategia formativa
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- gestione della qualità inerente il processo

RESPONSABILE PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;

- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- redazione dei formulari e degli allegati
- definizione di obiettivi/contenuti/ metodologie formative
- analisi del bando di gara e dei relativi dei requisiti di ammissibilità
- gestione della qualità inerente il processo

ORIENTATORE

A seguito di una fase di prima accoglienza l'orientatore rileva la domanda e le principali caratteristiche/aspettative socio-anagrafiche, di istruzione-formazione e professionali.

Presenta i servizi e le opportunità offerte dalla struttura di appartenenza e dal sistema di riferimento
 Rimanda l'utente a servizi specialistici istituzionali o offerti dal sistema di riferimento e presenti sul territorio

Fornisce sempre informazioni generali agli utenti del servizio o realizza colloqui orientativi ai fini di fornire dettagliate/personalizzate informazioni:

- Informazioni sui soggetti Istituzionali coinvolti nella realizzazione del servizio (ruoli e compiti)
- Informazioni relative al sistema socio-economico locale
- Informazioni relative al sistema di istruzione e al sistema di formazione professionale
- Attori locali utili per l'utente (banche dati)
- punti di raccolta di informazioni specifiche correlate ai fabbisogni dell'utente (banche dati)
- informazione inerenti la normativa giuslavoristica specifica (naz.le, regionale, provinciale)

Registra e aggiorna gli strumenti di raccolta e diffusione della informazione messi a punto dall'ente pubblico (ad es. banca dati dei servizi per l'impiego provinciale...)

Formazione orientativa

- Individuale e/o di gruppo per il consolidamento o lo sviluppo cognitivo, ma anche per la padronanza di attitudini e di interessi speculativi.
- Si svolge come un servizio "tradizionale" di formazione, può prevedere l'organizzazione di aule o di gruppi di lavoro o essere svolta a distanza (FAD) o con l'ausilio di voucher individuali.
- Anche durante la formazione orientativa più tradizionale vengono utilizzate metodologie attive e vengono privilegiati momenti di Project work

Consulenza orientativa

- Counseling: per definire indirizzi e percorsi lavorativi o di formazione alternativa e integrativa in funzione di obiettivi professionali specifici al fine di definire percorsi di sviluppo personale (capacità, attitudini) in funzione di crescita personale e/o professionale percorsi di carriera
- Bilancio di competenza: per definire gli obiettivi del percorso di orientamento al lavoro e fornire strumenti e supporti per realizzarlo sempre in funzione di sviluppo personale e professionale
- Accompagnamento al lavoro: per supportare il percorso di primo inserimento lavorativo soprattutto per l'utenza svantaggiata
- Mediazione linguistica-culturale: per supportare la relazione quotidiana e professionale dell'utenza immigrata

Il Responsabile del Processo di Direzione