



CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento approvato
C.d.A. 20/07/2010

DESCRIZIONE DELLA SOCIETA'

- Workopp S.p.A. è agenzia per il lavoro con autorizzazione per l'intermediazione n° 13/I/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 e la presente Carta dei Servizi.
- Workopp S.p.A. nasce ed opera all'interno del Gruppo COFIES, compagine attiva dal 2004 nel mondo cooperativo, di cui condivide valori e finalità.

La società si avvale dell'esperienza delle altre società del Gruppo COFIES, operanti da due decenni per lo sviluppo della formazione professionale e per la valorizzazione delle risorse umane in contesti lavorativi.

Cuore del servizio di Workopp S.p.A. è l'attività di intermediazione, ovvero l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro, finalizzato alla collocazione-ricollocazione.

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Il presente documento manifesta l'impegno di Workopp S.p.A. e del Gruppo COFIES 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.
- 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.
- La principale finalità della Carta dei Servizi è l'offerta di servizi nei quali lo standard di qualità (efficienza-efficacia) raggiunga livelli migliori nel tempo.
- La Carta dei Servizi è disponibile presso le sedi di Workopp S.p.A. ed è pubblicata sul sito www.workopp.it

PRINCIPI

- I principi che regolano l'attività di Workopp spa, assunti dalla Carta dei Servizi, provengono dai principi più generali che orientano le azioni delle aziende del Gruppo COFIES, del quale Workopp S.p.A. è parte e dalle norme specifiche per l'esercizio dell'attività previste dall'Autorizzazione.
- Le imprese del Gruppo COFIES offrono 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.

L'adesione del cittadino ad uno o più dei servizi offerti sarà regolata dalla stipula di uno specifico Patto di Servizio che, in termini chiari e concisi, enunci i diritti e i doveri dell'utente ed i doveri della struttura erogatrice del servizio.

Workopp S.p.A. si impegna:

- a garantire a ciascun loro 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;
- a fornire all'utente in modo completo ed esaustivo tutte le informazioni necessarie a rendere il più possibile produttivo il proprio progetto di sviluppo professionale anche indirizzando l'utente presso i servizi di altri operatori del territorio qualora i servizi da questi offerti fossero maggiormente coerenti con le sue necessità;

- a garantire a ciascun utente la massima cura nel salvaguardare la riservatezza dei dati da questi forniti alla struttura (curriculum vitae, situazione personale e patrimoniale ecc.);
- a garantire il massimo accesso ai servizi offerti (ivi compresa l'accessibilità logistica a sedi, aule, uffici) ai cittadini diversamente abili;
- Workopp S.p.A. non può garantire ad ogni utente il pieno raggiungimento dei propri obiettivi: non è possibile garantire che tutti coloro che si iscrivono ad un corso di qualifica otterranno il diploma; non è possibile garantire che tutti coloro che ci affidano la ricerca di un posto di lavoro sicuramente troveranno un'occupazione.

Workopp S.p.A. però 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.
- **OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI PER LE PERSONE**
 il sentirsi trattato come persona e non come "fonte di business"
 il non sentirsi abbandonati
 il sentirsi parte di un percorso che in ogni caso accresce le proprie potenzialità
 il velocizzare quanto più possibile l'individuazione del posto di lavoro
OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI PER LE IMPRESE
 la coerenza tra ciò che si promette (telefonata di scouting) e ciò che davvero si eroga (i profili e le persone proposte)
 la celerità nel trovare i profili richiesti e la loro coerenza con la richiesta
 la discrezione e la flessibilità
 la professionalità degli operatori
OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI PER ENTI/ISTITUZIONI
 la trasparenza e la tracciabilità di svolgimento del servizio
 la discrezione e la flessibilità
 la professionalità degli operatori

I SERVIZI

- Compito di Workopp è intercettare la domanda di lavoro ed attivare la ricerca del posto di lavoro partendo dall'accoglienza e presa in carico dell'utente e sviluppando quindi le seguenti attività:
 - Analisi del curriculum ed inserimento del curriculum nelle banche dati (istituzionali e non)
 - 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 contatti e colloqui individuali con responsabili aziendali
 - Attivazione di strumenti per l'inserimento lavorativo (tirocini, stages, apprendistato, ecc)
 - Progettazione e realizzazione di percorsi/interventi di ricollocazione (replacement)

- **ACCESSIBILITA'**

Workopp S.p.A. si impegna a garantire ai cittadini che si rivolgono alle proprie filiali un servizio cortese, trasparente, efficace ed efficiente.

In concreto:

- all'ingresso delle aree aperte al pubblico, in una zona d'accoglienza presidiata negli orari di apertura, un impiegato fornisce informazioni chiare e concise e indirizza gli utenti al servizio desiderato. L'impiegato è identificabile da un cartellino bene visibile;
- nella zona di accoglienza è collocato, in posizione ben visibile, un cartello riportante l'organigramma della filiale ed i nomi dei responsabili di ciascun servizio offerto. Nella stessa area sono a disposizione del pubblico opuscoli informativi gratuiti;
- qualora la complessità della materia lo richieda gli impiegati addetti all'accoglienza assistono gli utenti nella compilazione di moduli o formulari, cartacei o informatici;
- se un utente deve accedere ad un servizio interno l'impiegato addetto all'accoglienza lo indirizzerà dalla persona incaricata e, se necessario, lo accompagnerà direttamente;
- le informazioni fornite per telefono saranno accompagnate dal nome dell'impiegato che ha risposto alla chiamata.

- **COMUNICAZIONE**

Le comunicazioni scritte, rivolte ai cittadini ed agli utenti, riportano l'indicazione dell'oggetto e sono redatte in linguaggio chiaro e sintetico.

Le comunicazioni riportano il nome, l'indirizzo, i numeri di telefono e di fax e l'indirizzo di posta elettronica della struttura che scrive nonché la firma leggibile del responsabile della comunicazione e la sua qualifica.

Qualora la comunicazione scritta faccia riferimento a norme giuridiche od a regolamenti sarà, nei limiti del possibile, riportato o allegato il testo della norma o del regolamento in oggetto.

Qualora ciò non fosse possibile sarà chiaramente specificato dove è possibile con facilità reperire tale norma o tale regolamento.

- **ACCOGLIENZA**

L'accoglienza è finalizzata a raccogliere le informazioni utili a massimizzare i risultati dell'attività di matching e prevede un primo colloquio di circa 30 minuti, che terminerà con la stipula del Patto di Servizio ed un secondo colloquio di approfondimento di circa 1 ora.

L'accoglienza presso la filiale o presso "sportelli esterni" (presso cioè strutture convenzionate per la raccolta di curricula vitae) è finalizzata a dare informazioni sui servizi disponibili in Agenzia e sulle modalità di accesso diretto a tali informazioni, garantendo le prime informazioni sul mercato del lavoro locale e le relative opportunità occupazionali.

Se la fase di accoglienza avviene in Filiale:

- il tempo di attesa delle persone che entrano per informazioni non sarà superiore ai 5 minuti. Qualora nessun operatore sia disponibile sarà fornito alla persona il materiale informativo e, se possibile, un orario in cui può tornare per avere le informazioni richieste
- presso la filiale sarà disponibile e facilmente accessibile tutto il materiale informativo necessario
- nella filiale sarà disponibile e facilmente accessibile un luogo dove le persone possono depositare il loro curriculum in attesa di essere chiamate nei giorni successivi (max entro 4 gg) per il colloquio di presa in carico. I curricula così depositati saranno accessibili solo agli operatori di filiale
- Gli addetti alle risposte telefoniche forniranno una prima risposta, eventualmente parziale, entro un minuto e garantiranno tempi di attesa per il trasferimento della chiamata ad altro ufficio entro due minuti

Quando la fase di accoglienza avviene presso uno “sportello esterno”:

- presso lo sportello sarà sempre presente il materiale informativo,
- i curricula raccolti saranno trasferiti alla filiale Workopp entro 5 giorni dal deposito
- i curricula depositati saranno mantenuti in un luogo non accessibile al personale non autorizzato
- l’utente sarà informato del fatto che il suo curriculum viene consegnato a Workopp e non al soggetto convenzionato
- la filiale Workopp garantisce il controllo delle attività di processo svolte dagli operatori del soggetto convenzionato, assicurandosi del rispetto degli standard qualitativi e del livello di soddisfazione degli utenti

GLI STANDARD/INDICATORI DI QUALITA’ GARANTITI DA WORKOPP:

Massimo 4 giorni (7 se presso “sportello esterno” presso un partner convenzionato) tra il deposito del curriculum da parte dell’utente e il colloquio di “presa in carico e stipula del patto di servizio”

Durante la fase di scouting presso le aziende non trascorreranno mai più di 7 giorni senza che l’utente venga contattato e aggiornato sull’andamento della ricerca (telefonata o mail)

Entro 20 giorni dalla presa in carico tutti gli utenti parteciperanno ad almeno un laboratorio di ricerca attiva

Il colloquio di presa in carico e stipula del patto di servizio si svolgerà in un luogo raggiungibile dall’utente con mezzi pubblici e con un viaggio di durata non superiore ai 30 minuti dal luogo di residenza

Il laboratorio di ricerca attiva si svolgerà in un luogo raggiungibile dall’utenza con mezzi pubblici e con un viaggio di durata non superiore ai 45 minuti dal luogo di residenza

L’utente che non supera un colloquio di selezione cui è stato inviato sarà richiamato dalla filiale entro 24 ore e deve essere attivato un nuovo colloquio entro 3 giorni

Se lo scouting non riesce ad inviare, entro 30 giorni dalla presa in carico, l’utente a nessun colloquio presso aziende, la filiale deve riconvocare l’utente e procedere alla redazione del “progetto professionale” prima di inviare nuovamente il profilo al servizio scouting

SEGNALAZIONI DI CRITICITA’ E RECLAMI

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:

l’indirizzo e.mail: **info@workopp.it**

il numero telefonico: **0523/328610**

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

Ogni utente può richiedere all’operatore di conferire con il responsabile di filiale.

Workopp si impegna:

- a rilevare la soddisfazione dell’utente a servizio avvenuto secondo quanto definito nel “patto di servizio”
- a rilevare mensilmente in ogni filiale il numero di Patti di Servizio stipulati, il numero di colloqui di approfondimento richiesti-realizzati, il numero di curricula vitae depositati al fine di avviare un controllo di efficienza tra filiali
- a dare risposta ad ogni reclamo e/o segnalazione pervenuta entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento. La risposta sarà fornita in forma scritta o telefonica adottando le stesse modalità utilizzate per la segnalazione o il reclamo qualora ovviamente non siano anonimi

- a riportare con chiarezza nella risposta scritta l'oggetto della comunicazione, la data, la firma leggibile del responsabile della risposta e la sua qualifica
- ad indicare chiaramente il nominativo dell'operatore telefonico e la sua qualifica in caso di risposta telefonica
- ad inoltrare alla Pubblica Amministrazione, se coinvolta nell'erogazione del servizio, la segnalazione/il reclamo ricevuti ed a dare all'utente un resoconto trasparente sulla posizione della PA trasferendo entro 24 ore dal ricevimento ogni documento se pervenuto dalla PA in forma scritta

Allegati:

- Scheda Gruppo COFIES
- Scheda sedi Workopp

Gruppo Cofies

La composizione del gruppo:

Cofies Spa – capogruppo

Indirizzi strategici e servizi finanziari

Cofies service Srl (100% Cofies spa)

Società di servizi intragruppo: compliance e servizi informativi

Workopp Spa (proprietà: 51% Cofies spa- 15% Cesvip Emilia Romagna, 15% Cesvip Lombardia, 15% Cesvip Toscana-Lazio , 4% altri)

Agenzia per il lavoro presente in Piemonte, Lombardia, Emilia Romagna, Trentino, Friuli, Toscana, Umbria, Lazio, Puglia, Veneto e Marche.

REI reti d'evoluzione d'impresa srl (Proprietà 100% Workopp)

Commercializzazione servizi di consulenza a mercato.

Cesvip Emilia Romagna soc. coop (coop di lavoro – Cofies socio soventeore)

Ente di formazione emanazione di Legacoop Emilia Romagna – 10 sedi in regione

Cesvip Lombardia soc. coop (coop di lavoro – Cofies socio soventeore)

Ente di formazione convenzionato con Legacoop Lombardia – 7 sedi in regione

Cesvip Toscana Lazio soc. coop (coop di lavoro Cofies socio soventeore)

Ente di formazione operante in Toscana e Lazio – 6 sedi in Toscana

Coop RD soc. coop (coop di lavoro – Cofies socio soventeore)

Struttura di ricerca&sviluppo, progettazione, emissione offerte.

Opera al servizio di tutte le società del gruppo ed è convenzionata con l'istituto nazionale INFORCOOP.

Sara coop soc. coop (coop di lavoro)

Gestisce la contabilità (rendicontazione, finanza e bilancio) delle società del gruppo.

Workopp S.p.A.
Sede Legale ed amministrativa
Stradone Farnese, 3 - 29121 Piacenza
Tel. 0523 328610 Fax 0523 305092 info@workopp.it
P.IVA 01445380338
N° iscr. CCIAA PC 01445380338 del 14/09/2005
www.workopp.it

FILIALI WORKOPP - (*) unità organizzative al 31/08/10

BOLOGNA (*)

Via Aldo Moro, 16
40127 Bologna
Tel. 051.509985
Fax 051.509739
bologna@workopp.it

FORLÌ – CESENA

Via Monteverdi, 6/b
47100 Forlì
Tel. 0543.782288
Fax 0543.780531
forli@workopp.it

MODENA

Viale Reiter, 130
41100 Modena
Tel. 059.239515
Fax 059.226228
modena@workopp.it

PARMA

Via Bandini, 6
43100 Parma
Tel. 0521.986764
Fax 0521.946233
parma@workopp.it

PIACENZA (*)

Stradone Farnese, 3
29121 Piacenza
Tel. 0523.324721
Fax 0523.305092
piacenza@workopp.it

RAVENNA

Via Faentina, 106
48100 Ravenna
Tel. 0544.464531
Fax 0544.464531
ravenna@workopp.it

MILANO

Via della Moscova, 30
20121 Milano
Tel. 02.63793836
Fax 02.29011814
milano@workopp.it

MANTOVA (*)

Viale Piave, 26/b
46100 Mantova
Tel. 0376.225693
Fax 0376.287139
mantova@workopp.it

LODI

Via Salvemini, 6/A
26900 Lodi
Tel. 0371.430642
Fax 0371.956810
segreteria.lombardia@workopp.it

BERGAMO

Via Maj Tabajani, 1
24100 Bergamo
Tel. 035.217904
Fax 035.4228587
segreteria.lombardia@workopp.it

VARESE

Piazza De Salvo, 5
21100 Varese
Tel. 0332.263983
Fax 0332.815091
segreteria.lombardia@workopp.it

CREMONA (*)

Via Antiche Fornaci, 51
26100 Cremona
Tel. 0372.432868
Fax 0372.437445
cremona@workopp.it

MASSA CARRARA (*)

Via XX Settembre, 207
54031 Avenza (Carrara)
Tel. 0585.53248
Fax 0585.851808
carrara@workopp.it

FIRENZE

Via del Ponte Sospeso, 24/R
50142 Firenze
Tel. 055.357324
Fax 055.363005
firenze@workopp.it

GROSSETO

Viale Europa, 11/b
58100 Grosseto
Tel. 0564.458899
Fax 0564.462081
segreteria.toscana@workopp.it

TORINO (*)

Via Gressoney, 29/B
10155 Torino
tel 011 4359325
Fax 011 4558442
torino@workopp.it

TOLMEZZO (*)

Piazzetta Pertini, 21
33028 Tolmezzo (UD)
Tel. 0433.945285
tolmezzo@workopp.it

-

TRENTO

Via Matteotti, 24
38121 Trento
Tel. 0461.917533
trento@workopp.it

-

FERRARA

Via Zandonai, 4
44100 Ferrara
Tel. 0532.91670/461
Fax 0532.91750

segreteria.emiliaromagna@workopp.it

IMOLA

Via Emilia, 25
40026 Imola
Tel. 051.509856
Fax 051.509739

segreteria.emiliaromagna@workopp.it

RIMINI

Via F.lli Leurini, 2
47900 Rimini
Tel. 0541.57734-0541.709033
Fax 0541.708932

segreteria.emiliaromagna@workopp.it

REGGIO EMILIA

Via Kennedy, 15
42100 Reggio Emilia
Tel. 0522.934395
Fax 0522.366364
reggioemilia@workopp.it

SONDRIO

Via Milano, 25/d
23100 Sondrio
Tel. 0342.211708
Fax 0342.517259

segreteria.lombardia@workopp.it

PAVIA

Via Battisti, 60
27100 Pavia
Tel. 0382/538884
fax 0382/3098942

pavia@workopp.it

TREVISO (*)

Via Dandolo, 25
31010 Treviso
Tel. 0422.1722036
treviso@workopp.it

-

ANCONA (*)

Viale della Vittoria, 2
60100 Ancona
Tel. 071.9882319
ancona@workopp.it

-

ROMA (*)

Via di Santa Costanza, 46
00198 Roma
Tel. 06.85355897
Fax 06.85355897
roma@workopp.it

PERUGIA (*)

Strada S. Lucia, 8
06125 Perugia
Tel. 075.5849860
Fax 075.5849860
perugia@workopp.it

BARI (*)

Via Collodi, 35
70124 Bari
Tel. 080.5576311
Fax 080.5508633
bari@workopp.it