CARTA DEI SERVIZI

Ultima modifica: 06/06/2022

INTRODUZIONE

COOP.SERVICES, nell'ambito della propria attività, è impegnata da tempo ad istituire corsi di formazione a diversi utenti finali, ad offrire servizi e consulenza aziendale perseguendo obiettivi finalizzati all'innovazione, al potenziamento, alla qualificazione ed al miglioramento. Coop.Services si occupa, inoltre, della preparazione, organizzazione, assistenza e inserimento al lavoro di giovani, disoccupati e persone diversamente abili, attraverso iniziative condotte anche in collaborazione con enti e istituzioni per lo sviluppo occupazionale e produttivo.
Coop.Services mette a disposizione di clienti ed utenti finali la sua "Carta dei servizi" contenente informazioni su:

1. finalità e valori istituzionali della società,
2. sull'organizzazione,
3. sui servizi offerti, loro standard e modalità di svolgimento delle prestazioni;
4. sulle iniziative da adottare al proprio interno nel caso di carente rispetto degli impegni assunti.

Con la Carta dei servizi Coop.Services persegue l'obiettivo di mettere a disposizione dei clienti il più importante strumento di trasparenza ed informazione sintetica e completa, di permettere loro di "controllare" la qualità del servizio erogato a loro richiesta. Il documento serve per orientare i clienti-utenti a sfruttare sia l'esperienza che l'organizzazione ha strutturato nel tempo, sia per l'erogazione dei diversi servizi, sia per lo studio di attività nuove di cui si presenti la necessità e/o per soddisfare particolari esigenze, mettendo a disposizione le strutture progettuali disponibili.

La Carta dei Servizi ed ogni altro documento inerente le attività di Coop.Services, come il Manuale per la qualità, contenente procedure, istruzioni operative e moduli, sono redatti secondo i dettami della norma UNI EN 9001 di riferimento, hanno riferimenti applicativi propri all'interno dell'organizzazione come la Politica per la Qualità, nonché il Piano per la qualità per l'anno in corso, che presidiano il sistema di gestione per la qualità, assieme ad altre disposizioni cogenti nazionali e regionali regolamentanti le specifiche attività.

La “Carta” dà un profilo societario ed enumera attività essenzialmente rivolte a clienti - utenti e per la tutela dei loro diritti; essa serve per attribuire a committenti un potere di controllo sulle attività societarie svolte nel loro interesse; il compito del riconoscimento formale di garanzie e della valutazione della qualità dei servizi erogati è affidato al relativo sistema di gestione.
In tale ambito Coop.Services fissa gli standard dei servizi, li pubblicizza, ne informa gli interessati, ne assicura il rispetto (è questo il principio cardine della “Carta dei servizi”) e verifica che gli standard soddisfino i clienti - utenti; in aggiunta rassicura i clienti - utenti con la sua capacità di intervento e miglioramento, nei casi in cui il livello del servizio reso differisca dallo standard proposto (garanzia e rispetto degli standard).

In conclusione Coop.Services non attua solo impegni formali, ma guida clienti – utenti, alla corretta fruizione di servizi ed attività diverse messe a disposizione. Per tali attività l’organizzazione è continuamente sollecitata a controllare ed intervenire, sulla base di indicatori dichiarati per ogni specifica attività e, dopo valutazione, apporta adattamenti e correzioni secondo suggerimenti recepiti o studiati allo scopo.

FINALITA' E VALORI

Coop.Services è una società cooperativa senza scopo di lucro costituita nel 1990, è presente in Veneto con diverse sedi per l'erogazione del servizio, scegliendo di occuparsi delle aree periferiche rispetto ai capoluoghi delle Province di Padova, Vicenza, Verona, Rovigo e Venezia.
Essa ha sviluppato negli anni le sue attività adeguando le esigenze dei giovani alle richieste del mondo produttivo nel territorio; attualmente, in un periodo di svantaggio economico e sociale, ne rileva l'andamento e soprattutto pone attenzione ai mutamenti.
Le offerte, oltre alla consolidata attività formativa in sintonia con i programmi di sviluppo ed incentivazione al lavoro promossi dalla Regione Veneto, mirano a:

- sviluppare progetti formativi nel settore pubblico e privato;
- intervenire con consulenza aziendale e con animazione economica;
- creare nuova imprenditorialità privilegiando gli strumenti della cooperazione;
- fornire informazioni sulle opportunità occupazionali, sulle caratteristiche del mercato del lavoro, e sugli strumenti disponibili nella rete dei servizi al lavoro, valutando il caso individuale e definendo un progetto di accompagnamento al lavoro, attraverso l'attivazione delle misure di sostegno all'inserimento lavorativo.

I valori e gli impegni di Coop.Services

Coop.Services vuole restare allineata agli attuali standard di mercato, soddisfacendo ed anticipando le esigenze dei Clienti, dando loro garanzia di risultati sui servizi.
Alcuni principi ispiratori da enumerare e perseguire sono:

- Miglioramento continuo attraverso la corretta gestione di tutti i processi di pianificazione ed erogazione dei servizi.
- Riduzione al minimo del divario tra qualità erogata e quella percepita dal Cliente; ciò è valutato attraverso la partecipazione attiva di tutto il Personale;
- Qualità ed efficienza non sono tra loro in contrasto ed hanno il medesimo peso: il risultato di ciascuno socio o collaboratore di Coop.Services viene misurato sia quantitativamente che qualitativamente, e la responsabilità nel raggiungerlo è affidata alle medesime persone.

I valori principali sui quali si basa il Sistema di Gestione delle attività sono i seguenti:

- I Clienti, in relazione alle necessità, sono i giudici della qualità di Coop.Services;
- I servizi forniti nel rispetto delle aspettative del Cliente rappresentano un elemento irrinunciabile per la promozione delle capacità e dell'immagine societaria esterna;
- I soci, fornitori e consulenti costituiscono un patrimonio insostituibile per il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi di quantità e qualità; da ciò l'impegno societario a svilupparne professionalità, senso di responsabilità e partecipazione attiva ai processi di miglioramento anche attraverso la loro formazione e qualifica;
- I risultati economici rappresentano la misura dell'efficacia e dell'efficienza con le quali la società riesce a soddisfare i suoi Clienti e a garantire il proprio buon andamento.

Impegni per l'attuazione dei principi:

- comprendere correttamente le attese del Cliente e tradurle in informazioni da diffondere all'interno di Coop.Services;
- definire i compiti e le responsabilità di ciascuno nell'ambito dell'Organizzazione, il rispetto delle responsabilità stesse e la consapevolezza che il risultato finale di Coop.Services dipende in gran parte dalla capacità di ciascuno di assolvere con continuità i compiti assegnati;
- attuare controlli nell'organizzazione, attivi e con continuità a qualsiasi livello e in ogni attività, in modo che le proprie prestazioni risultino soddisfacenti per i Clienti destinatari, siano essi esterni od interni.

COOP.SERVICES E LA SUA ORGANIZZAZIONE

Per il raggiungimento degli obiettivi sociali Coop.Services promuove:

- collaborazioni con Associazioni di categoria, Enti Pubblici ed Aziende italiane ed estere;
- la formazione dei giovani da introdurre nel mondo del lavoro in una logica di concreta integrazione aziendale;
- l'incontro tra domanda e offerta di lavoro garantendo da un lato, ai cittadini un livello elevato di servizi al lavoro in grado di fornire e favorire una concreta opportunità di lavoro in tutte la fasi della vita attiva, dall'altro fornendo alle imprese profili professionali in linea con le mutevoli necessità del mercato, creando una rete di collaborazione e integrazione con il territorio.
- la preparazione tecnica e gestionale, la riqualificazione professionale, il tutorato aziendale e l'aggiornamento imprenditoriale sono obiettivi rivolti alla crescita di nuova imprenditorialità;
- il recupero e la valorizzazione dei mestieri dell'artigianato artistico, della decorazione e del restauro dei Beni Culturali;

Nell'ambito dei servizi di Formazione, Coop.Services copre le seguenti funzioni: Direzione, Amministrazione, Segreteria, Gestione qualità e sicurezza, Progettazione, Erogazione dei servizi di formazione con Coordinamento e Tutoraggio, Comunicazione,.
Nell'ambito dei servizi al lavoro e alle imprese, Coop.Services vede le seguenti risorse professionali: Responsabile unità organizzativa, Addetto all'accoglienza e all'informazione, Operatore Mercato del lavoro locale, Responsabile gestione commerciale, Addetto al marketing.

PARTNERSHIP

Coop.Services opera nell'ambito di un sistema a rete composto da vari Enti, Associazioni, Aziende, Studi tecnici e professionali che quotidianamente si confrontano con le problematiche aziendali, sia per quanto riguarda assetti e strategie organizzative, sia per quanto riguarda sviluppo e gestione delle risorse umane. Ciò le consente di rilevare i fabbisogni umani e di sintetizzare le istanze formative, di cogliere il cambiamento nei profili professionali e di ricercare le metodologie formative più adatte.
La rete di rapporti e collaborazioni attivati consente a Coop.Services di mantenere un continuo contatto con la realtà locale e di progettare e realizzare interventi finalizzati a soddisfare le specifiche esigenze del contesto socioeconomico.

ACCREDITAMENTI

Regione Veneto - Servizi al lavoro D.D. n. 2238 del 20/12/2011 codice di accreditamento L111 ,
Formazione Superiore e Formazione Continua D.D. n. 180/2003 codice di accreditamento A0112

SEDE ACCREDITATA PER I SERVIZI AL LAVORO

ESTE (PD), Via Principe Amedeo n. 49a int. 1
Tel. 0429 603233
info@coopservices.it

ORARI DI APERTURA: Dal lunedì al venerdì orario: 8.30 - 12.30 e 13.30 – 17.30
Chiusura giorni festivi

RESPONSABILE: DOTT. TERENZIO ZANINI

I SERVIZI FORMATIVI comprendono i seguenti ambiti di attività:

- Formazione Superiore rivolta ai giovani diplomati e laureati, per agevolarne l'inserimento nel mondo del lavoro e la prima occupazione;
- Formazione continua rivolta a lavoratori inoccupati/disoccupati e/od occupati dequalificati, con particolare attenzione ai giovani e alle donne, mirando ad innalzare o riqualificare la professionalità rispetto alle innovazioni che modificano le aspettative di imprese e di utenti (*aggiornamento dei dipendenti pubblici*);
- Formazione Piccole Medie Imprese rivolta alla crescita delle competenze interne.
- Ricerche su fabbisogni formativi espressi nel contesto socio economico del territorio in funzione dell'evoluzione di profili professionali, richiesti o ricercati, e/o di nuove esigenze formative.

I SERVIZI AL LAVORO comprendono i seguenti ambiti di attività:

- Accesso e informazione per fornire informazioni sulle opportunità occupazionali, sulle caratteristiche dl mercato del lavoro, sugli strumenti di ricerca, analisi e inserimento lavorativo;
- Valutazione del caso individuale attraverso un assessment individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro;
- Definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Gestione della produzione e dell'erogazione dei servizi

La gestione dell'erogazione dei servizi garantisce la pianificazione, la programmazione e lo svolgimento delle attività di erogazione in condizioni controllate con la completa copertura dei requisiti normativi. L'insieme dei documenti predisposti e delle registrazioni conseguenti consente a Coop.Services di tenere sotto controllo l'intero insieme di attività produttive e di attestarne l'esecuzione.

Validazione dei Processi di erogazione di servizi.

Il processo di erogazione dei servizi deve essere pianificato, ma non può essere validato nei risultati, data la loro immaterialità, quindi, per ottenere identico monitoraggio, è necessario che i clienti - committenti esprimano un loro giudizio e che i clienti – utenti mettano in pratica quanto appreso, dimostrando che lo scopo del processo formativo è stato raggiunto, gli obiettivi realizzati e che non vi sono carenze nel livello di formazione pianificato, progettato e raggiunto.

In Coop.Services tutti i processi di erogazione dei servizi attivati e supportati sono considerati validati a seguito dell'attività di progettazione che prescrive vengano diffusi tutti gli elementi e le informazioni attinenti a: criteri definiti per il Riesame e l'approvazione dei Processi, approvazione di apparecchiature e qualificazione del Personale, uso di Metodi e di Procedure definite, requisiti per le registrazioni.
Nei casi in cui un processo o una sua parte non siano conseguenza diretta di attività di progettazione, il responsabile attiva un iter di progettazione il cui output riconduca al processo di partenza che risulterà quindi supportato dai documenti dedicati.

Identificazione e rintracciabilità

Per garantire una corretta gestione dell'erogazione dei propri servizi, a partire dal ricevimento della richiesta da parte di committenti - cliente – utente, Coop.Services deve poter identificare in particolare la documentazione, sia quella relativa ai clienti sia quella inerente ai singoli servizi erogati.

Proprietà del Cliente

I requisiti relativi alla cura di quanto risulta essere di proprietà del cliente, in rapporto alla tipologia dei servizi offerti da Coop.Services, consistono essenzialmente nei dati personali del cliente stesso, comunicati tramite documenti in formato elettronico o cartaceo.
Oltre a garantire il corretto utilizzo di tali dati come sancito ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 196 del 30/6/2003, del D.M. n. 305 Del 07/12/2006 (norme in materia di protezione dei dati personali) e del Regolamento Europeo Privacy 2016/679 (GDPR – General Data Protection), che i dati personali forniti o acquisiti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della citata normativa ed esclusivamente per le finalità connesse agli adempimenti richiesti per l'esecuzione degli obblighi previsti.

Conservazione dei prodotti

I requisiti relativi consistono essenzialmente nella conservazione dei documenti inerenti ai servizi erogati,
Il concetto di conservazione dei prodotti viene quindi inteso da Coop. Services, in rapporto alla definizione di documento sia alla conservazione del supporto fisico (carta, file…) sia ai veri e propri contenuti informativi.

Gestione dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

Coop.Services, per dimostrare la conformità dei propri servizi, utilizza i requisiti del Cliente e/o a quelli autonomamente definiti, e conseguentemente si affida ad indicatori di processo secondo le specifiche individuate per permettere la "misurazione" del proprio servizio.
La conformità dei Servizi erogati è legata a processi di monitoraggio ed ai relativi indici, ma non esistono dispositivi specifici in grado di quantificare la conformità per cui il punto non è applicabile.

Soddisfazione del Cliente

Coop.Services ritiene che uno degli indicatori più validi del livello di prestazione dei servizi erogati, o meglio quello da essi percepito, sia il livello di soddisfazione dei Clienti in applicazione del proprio Sistema per la Qualità, perciò alla sua rilevazione è attribuita la massima importanza.
Le modalità per quantificare tale indicatore possono essere le seguenti:
-distribuzione di un questionario, verso tutti i Clienti o un campione significativo di essi, chiedendo loro di esprimere il loro grado di soddisfazione relativamente a particolari aspetti o prestazioni dei servizi di Coop. Services;
-realizzazione di inchieste telefoniche o interviste mirate a panel di Clienti;
-raccolta di "percezioni" da parte del responsabile Commerciale/tutor sul grado di soddisfazione dei Clienti.
Le risposte, tradotte in valutazione numerico – quantitativa, analizzate durante gli incontri per il riesame sono quindi usate per orientare più compiutamente le scelte operative e la programmazione delle risorse temporali ed economiche future.
Le informazioni sul grado di soddisfazione dei Clienti sono utilizzate per la definizione di eventuali azioni preventive e per tutte le attività connesse al miglioramento complessivo di Coop.Services.

STANDARD Di QUALITA’

Coop.Services ha adottato un sistema di gestione per la qualità, ottenendo la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 (Certificato Certiquality N° 5853), sottoponendo la propria attività alla verifica di tale Ente di certificazione. Il sistema Qualità garantisce che tutti i servizi perseguano la soddisfazione degli utenti, prevedendo l’attuazione di interventi per il continuo miglioramento e garantisce che eventuali situazioni non soddisfacenti, una volta rilevate, siano segnalate, analizzate e risolte con la massima rapidità e vengano monitorate per evitarne il ripresentarsi; il tutto è regolamentato e gestito all’interno del sistema di gestione per la qualità.

Coop.Services nell’erogazione dei servizi si impegna a:

1. tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute da utenti e aziende e utilizzarle esclusivamente ai fini dell’erogazione efficace del servizio
2. garantire la riservatezza durante l’attività formativa
3. prestare attenzione alle esigenze e agli interessi degli utenti
4. operare garantendo equità di trattamento nei confronti dell’utenza
5. fornire il servizio nei tempi stabiliti con l’utente e il cliente finanziatore
6. garantire il supporto necessario per la realizzazione del percorso formativo

L’utente si impegna a:

1. Rispettare il patto formativo reciprocamente concordato
2. Partecipare e collaborare all’attività formativa dell’Ente
3. Collaborare al Piano di azione individuale per l’inserimento lavorativo

PROCEDURE PER I RECLAMI

L’osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi proposti e sono il segno dell’interesse per l’attività e il servizio offerto.
Coop.Services raccoglie, analizza e gestisce i contenuti delle osservazioni e dei reclami pervenuti per affrontare eventuali situazioni problematiche e trovare quanto prima appropriate soluzioni.
Le richieste da parte dei Clienti possono avvenire utilizzando uno qualunque dei seguenti strumenti di comunicazione:

- Telefono
- Posta
- E-mail
- Incontri

Le richieste vengono prese in considerazione il più presto possibile per cercare di dare una risposta al cliente quanto prima in considerazione dell’entità del problema entro il tempo massimo di un mese. Per quanto riguarda i corsi di formazione, la risposta è garantita entro i tempi previsti per lo svolgimento delle attività.

Comunicazione, Informazione e Miglioramento Continuo

Coop.Services, nell'ottica di un servizio orientato alla soddisfazione del cliente, si pone come obiettivo primario la relazione con gli utenti, con enti, istituzioni e con il mondo produttivo, per avere da questi elementi di riscontro alla propria attività e continui input migliorativi del livello dei servizi offerti.

La Direzione applica a tal fine un sistema di gestione della comunicazione con gli utenti e i partners, che permetta di raggiungere gli obiettivi di:

- ricerca e ascolto sistematico dei motivi di soddisfazione/insoddisfazione non solo dei destinatari dei singoli progetti/servizi, ma anche dei beneficiari (aziende, territorio, Istituzioni) per rendere più efficace l'azione.
- ricerca, ove possibile, l'interazione con diversi soggetti territoriali pubblici e privati, al fine di offrire un servizio completo all'utente sulla base delle caratteristiche ed esigenze particolari di volta in volta emerse.
- impostazione e mantenimento di relazioni stabili con associazioni imprenditoriali, aziende e istituzioni del territorio.
- pianificazione delle attività sulla base delle effettive esigenze emerse dal contesto socio-economico.

Le comunicazioni da e verso gli utenti di Coop.Services avvengono attraverso:

1. il sito internet www.coopservices.it
2. materiale informativo cartaceo a disposizione presso le sedi operative
3. l'indirizzo mail info@coopservices.it

Este, 06/06/2022