CARTA DEI SERVIZI

“SERVIZI AL LAVORO”

Edizione 17 – 19 LUGLIO 2023

WOOM ITALIA SRL
Sede legale:
Via Tommaso Fiore, 15
70015 Noci (Ba)

Accreditato per i Servizi al Lavoro Presso Regione Puglia
con Atto Dirigenziale n. 154 del 19/02/2020 del Sede Operativa Via Tommaso Fiore, 15

Presa d’atto e autorizzazione in seguito a fusione per incorporazione della società Golden Service srl e Consulting srl con atto Dirigenziale n. 527 del 03/07/2019 e successive determinazioni.

Dal 23 settembre 2019 Consulting S.r.l. prende il nome di WOOM ITALIA S.R.L.

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001:2015 QUALITA’
ISO 14001:2015 AMBIENTALE
ISO 37001:2016 ANTICORRUZIONE

SOMMARIO

PREMESSA E PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 3
WOOM ITALIA S.R.L. SOCIETA' UNIPERSONALE 6
FORMAZIONE PROFESSIONALE 6
SERVIZI AL LAVORO 7
CONSULENZA 8
CREAZIONE DI NETWORK 9
PRINCIPI FONDAMENTALI E VALORI 10
STANDARD QUALITATIVI E POLITICA AMBIENTALE 12
CAMPI DI ATTIVITÀ 13
PRINCIPALI VANTAGGI 14
MODELLO 231 15
SERVIZI EROGATI 16
SERVIZI AI CITTADINI 16
SERVIZI ALLE IMPRESE 19
PROFESSIONALITA' COINVOLTE 23
LOGISTICA E SEDI OPERATIVE 25
DOVE SIAMO 25
RECLAMI E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO 27
REGOLAMENTO (UE) 2017/679 28
VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI 29
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO 29
RECAPITI 30

PREMESSA E PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Regione Puglia intende svolgere un ruolo significativo nelle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell'occupazione.

In questo quadro, per prevenire e combattere la disoccupazione e favorire lo sviluppo delle risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro, ha dato la possibilità a chi possedesse determinati requisiti, di accreditarsi per operare in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione.

Con D.D. n. 1528 del 09/10/2017, la Regione Puglia dispone l'iscrizione di Golden Service nell'Albo Regionale dei *Soggetti accreditati per lo svolgimento dei servizi di base e dei servizi specialistici donne, migranti e disabili* della Sede di Noci (BA). Con Atto Dirigenziale n. 538 del 28/09/2018 la Regione Puglia dispone l'iscrizione di Golden Service nell'Albo Regionale dei *Soggetti accreditati per lo svolgimento dei servizi di base e dei servizi specialistici donne, migranti* della Sede di Lecce. Con atto del Notaio Carino Roberto del 13.06.2019 di Monopoli, repertorio n. 142110 ed avente effetto giuridico dal 01/07/2019 è avvenuta la fusione per incorporazione della società "Golden Service S.r.l." (con sede legale in Noci, Via E. Fieramosca 32, partita iva e codice fiscale 06191470720) nell'azienda "Consulting S.r.l." (con sede legale in Noci, Via T. Fiore 15, partita iva e codice fiscale 03177590720). Con atto Dirigenziale n. 527 del 03/07/2019 la Sezione Promozione e Tutela del Lavoro trasmette a Consulting srl la Presa d'atto e autorizzazione in seguito a fusione per incorporazione della società Golden Service srl e Consulting srl, con la quale autorizza l'Ente a erogare servizi al lavoro così come da determine dirigenziali n. 1528 del 09/10/2017 e n. 538 del 28/09/2018 nella sede di Via Repubblica 36/f di noci (BA) servizi di "Base", servizi specialistici "Donne", "Migranti" e "Disabili", e nella sede di Lecce via Brenta n. 2/a, servizi di "Base", servizi specialistici "Donne", "Migranti", con D.D. n. 1120 del 29/10/2020 anche per servizi specialistici "Disabili". Dal 23 settembre 2019 Consulting S.r.l. prende il nome di WOOM ITALIA S.R.L. Con Atto dirigenziale n. 154 del 19/02/2020 la Sezione Promozione e tutela del Lavoro autorizza la Woom Italia S.r.l. all'erogazione dei servizi di "Base" e "Servizi Specialistici "Donne", "Migranti" e "Disabili" presso la sede di Noci (Ba) alla Via Tommaso Fiore, 15 e revoca l'accreditamento presso la sede di Noci (Ba) Via Repubblica, 36/F per trasferimento attività. In data 1° aprile 2021 l'Ente rinuncia formalmente all'accreditamento sulla sede di Lecce per i Servizi Formativi e i Servizi al Lavoro.

All'interno del sistema Woom, l'Ente intende attuare tutte le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro

domanda/offerta nei confronti dei cittadini, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento.

Questa Carta dei Servizi ha l'obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte.

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale WOOM ITALIA S.R.L. presenta i servizi che offre agli utenti e alle imprese. Attraverso la Carta dei servizi WOOM ITALIA S.R.L. intende informare gli utenti dei servizi disponibili, delle finalità e modalità di erogazione, strutture e personale attraverso cui il servizio viene erogato. La Carta dei Servizi contiene inoltre i diritti e i doveri degli utenti, le procedure di reclamo e di controllo.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi dell'Avviso Pubblico della Regione Puglia per la presentazione delle istanze di candidatura finalizzate all'accreditamento degli operatori legittimati all'erogazione dei servizi al lavoro e al Regolamento regionale n. 34 del 27 dicembre 2012.

I servizi rivolti ai cittadini afferiscono alle aree di prestazione indicate nella normativa di riferimento sopra richiamata:

- Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Puglia
- Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro

Oltre ai servizi sopra indicati, WOOM ITALIA S.R.L. offre servizi alle imprese:

- Ricerca e selezione del personale
- Promozione di tirocini di formazione e orientamento e di inserimento e reinserimento
- Promozione dell'apprendistato.

Riferimenti legislativi

Art. 18 del D. Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”

D. Lgs 21 aprile 2000, n. 181 “Disposizioni per agevolare l’incontro fra domanda e offerta di lavoro, in attuazione dell’art. 45, comma 1, lettera a) della legge 17 maggio 1999, n. 144;

D. Lgs. 10 settembre 2003 n. 276 “Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30” e s.m.i.;

L.R. 29 settembre 2011, n. 25 “Norme in materia di autorizzazione e accreditamento servizi al lavoro”;

Regolamento regionale 27 dicembre 2012, n. 34 “Modifiche al regolamento recante disposizioni concernenti le procedure e i requisiti previsti per l’accreditamento dei servizi al lavoro”;

Avviso pubblico accreditamento ai servizi per il lavoro 2015 A.D. n.1367 del 20.07.2015

Determinazione del dirigente sezione promozione e tutela del lavoro 26 ottobre 2017, n. 1617

Regolamento Europeo sulla Privacy GDPR 2016/679;

Deliberazione della Giunta della Regione Puglia del 19 dicembre 2019, n. 2384 “Specificazione dei Livelli essenziali delle prestazioni del sistema regionale dei servizi per il lavoro (LEP) in attuazione del D.Lgs. n. 150/2015 artt.2 e 28 e del DM n.4 dell’11.01.2018 pubblicata sul B.U.R.P. n.15 del 03/02/2020.

Consulting srl con atto del Notaio Carino Roberto del 13.06.2019 di Monopoli, repertorio n. 142110 ed avente effetto giuridico dal 01/07/2019 ha incorporato attraverso fusione la società "Golden Service S.r.l.". Dal 23/09/2019 Consulting srl ha cambiato il nome in WOOM ITALIA S.R.L. E' una società di formazione, consulenza e servizi per l'imprenditorialità, nonché Ente accreditato per la formazione in Puglia, con sede legale a Noci in Via T. Fiore, 15. Succede a titolo universale in tutti i rapporti giuridici della incorporata, ed è quindi autorizzata per i servizi al lavoro (Atto Dirigenziale n.1528 del 09/10/2017 codice pratica S7YHPT5 per la sede di Noci e Atto Dirigenziale n.538 del 28/09/2018 per l'estensione alla sede di Lecce).

Con atto Dirigenziale n. 527 del 03/07/2019 la Sezione Promozione e Tutela del Lavoro trasmette a Consulting Srl la Presa d'atto e autorizzazione in seguito a fusione per incorporazione della società Golden Service Srl e Consulting Srl, con la quale autorizza l'Ente a erogare servizi al lavoro.
In ambito formativo, l'azienda si rivolge al mondo professionale e aziendale proponendo differenti interventi realizzati per soddisfare le esigenze di specializzazione e aggiornamento di manager, lavoratori dipendenti e autonomi, giovani laureati e diplomati. Accreditata alla Regione Puglia, WOOM ITALIA S.R.L. realizza progetti con uno sguardo attento alle evoluzioni di mercato e alle necessità formative, seguiti in ogni fase di realizzazione da personale specializzato in assistenza e tutoring. Si avvale di professori universitari, affermati manager d'azienda e professionisti in qualità di docenti accomunati da un approccio didattico alla materia non solo teorico ma soprattutto operativo e basato sullo studio di casi reali, sulle simulazioni e roleplay, al fine di assicurarne una rapida applicabilità nel contesto lavorativo. Numerose le realtà che trovano in WOOM ITALIA S.R.L. un punto di riferimento affidabile e un valido sostegno per i processi di definizione strategica ed il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo. La società offre, infatti, servizi di consulenza in assistenza direzionale e controllo di gestione, servizi per la pubblica amministrazione, ricerca e innovazione, internazionalizzazione, creazione di network, comunicazione e marketing.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Accreditata alla Regione Puglia, WOOM ITALIA S.R.L. realizza progetti formativi con un occhio attento alle evoluzioni di mercato e alle necessità formative, seguiti in ogni fase di realizzazione da personale specializzato in assistenza e tutoring.

In stretto collegamento con il sistema economico e sociale dei territori dove opera, interviene nelle seguenti tipologie corsuali:

1. Corsi per giovani in obbligo formativo nei settori industria, terziario, servizi, turistico alberghiero;
2. Corsi di qualificazione per giovani in cerca di occupazione;

3. Corsi di apprendistato in collaborazione con le realtà aziendali;
4. Corsi di formazione per fasce svantaggiate (detenuti adulti e minori, disabili, migranti, giovani a rischio);
5. Corsi di riqualificazione per adulti disoccupati e/o fuoriusciti dal mercato del lavoro;
6. Corsi di formazione superiore rivolti a diplomati e laureati;
7. Piani Formativi Aziendali per l'aggiornamento e la riqualificazione dei lavoratori di aziende;
8. Voucher formativi per titolari e dipendente di aziende.

SERVIZI AL LAVORO

I servizi al lavoro nell'ambito dell'accreditamento definito dalla Regione Puglia sono un insieme di servizi erogati con la finalità di:

- offrire servizi di orientamento finalizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro;
- offrire servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relative ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l'integrazione professionale, l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

I servizi al lavoro erogati rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Puglia, quanto a capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

Il servizio offerto presenta le seguenti caratteristiche:

- è un servizio flessibile attento alle necessità di ciascuno;
- offre un accesso prioritario alle opportunità proposte dalla Regione Puglia, dai Centri di Formazione Professionale nell'ambito di bandi di formazione differenti;
- mette a disposizione materiale informativo per supportare la ricerca di occupazione oltre che la possibilità di utilizzare un PC collegato in rete per attività di ricerca attiva del lavoro;
- favorisce l'accesso, per la ricerca del lavoro, ad una consistente banca dati di aziende operanti in settori differenti nei vari territori.

L'obiettivo dei Servizi per il Lavoro è quello di supportare le persone che stanno cercando un'occupazione nella loro azione di ricerca attraverso la messa a disposizione di servizi di consulenza di base e specialistici.

I destinatari dei servizi al lavoro sono:

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di nuova occupazione;

- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

CONSULENZA

WOOM ITALIA S.R.L. rappresenta per tante realtà imprenditoriali un punto di riferimento affidabile e un valido sostegno per i processi di definizione strategica. Con una consulenza personalizzata e un affiancamento costante e puntuale, assicura il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo e produttività. Nello specifico la società offre servizi di consulenza in assistenza direzionale e controllo di gestione, servizi per la pubblica amministrazione, ricerca e innovazione, creazione di network, comunicazione e marketing.

Assistenza direzionale e controllo di gestione

Grazie all'esperienza maturata nel tempo, WOOM ITALIA S.R.L. è in grado di assicurare un valido supporto nell'ambito della direzione e del controllo di gestione attraverso:
– la pianificazione strategica: supporto nella definizione di obiettivi di business, studio e definizione delle strategie aziendali, supporto nelle scelte strategiche, analisi del posizionamento dell'azienda;
– l'elaborazione di business plan;
– la contabilità direzionale: individuazione di modelli contabili per la gestione e il controllo dei costi;
– il controllo strategico: supporto nella progettazione di sistemi di controllo quali analisi di bilancio, indicatori di performance;
– il budget e reporting: assistenza nelle procedure di budgeting e reporting, analisi degli scostamenti e supporto delle decisioni di direzione.

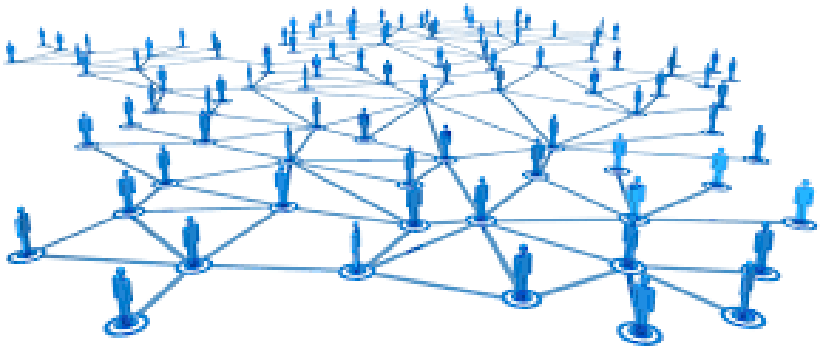
CREAZIONE DI NETWORK

A fronte di solide e durature collaborazioni con soggetti pubblici e privati del contesto socio-economico locale, WOOM ITALIA S.R.L. è in grado di promuovere reti relazionali capaci di far interfacciare istituzioni pubbliche e private attraverso:

– la creazione di collegamenti e relazioni tra imprese, centri di servizi, enti locali, università e centri di sviluppo e ricerca;

– la creazione di reti di collegamento con le istituzioni locali, nazionali e comunitarie;

– la partecipazione tecnico-scientifica a tavoli di programmazione negoziata.



PRINCIPI FONDAMENTALI E VALORI

WOOM ITALIA S.R.L., nell'offerta e nella realizzazione delle attività che promuove, opera seguendo i propri principi, che sono letti anche come diritti dei cittadini che usufruiscono del servizio.
Etica di servizio – Lo spirito di servizio è lo stile distintivo di chi opera in e con WOOM ITALIA S.R.L., attraverso l'impegno serio ed appassionato in risposta ai bisogni delle persone. A partire da un rapporto di fiducia che si instaura tra la persona e il professionista, non si intende creare false aspettative, ma impegnarsi reciprocamente per costruire e rafforzare insieme le strategie per la ricerca del lavoro.
Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse parte dall'impegno a riconoscere, rispettare e promuovere la dignità della persona, che viene accolta e presa in carico. L'obiettivo è considerare e valorizzare la persona in tutto il proprio vissuto, sociale, formativo e professionale, in un rapporto di fiducia e di riconoscimento reciproco con il professionista.
Lavoro di rete e di comunità – La ricollocazione non è intesa come un ambito privato in cui sono coinvolti solo il professionista e chi è alla ricerca di lavoro. La tematica dei Servizi al Lavoro richiede un'apertura ampia alla rete territoriale di enti, aziende, professionisti, servizi, alla comunità di riferimento, nonché alla rete allargata offerta dai social network.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti e gli spazi sono accessibili ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

IMPARZIALITA': il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.

ACCESSIBILITA': L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

PARTECIPAZIONE: L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, cosi come può presentare reclami ed istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: Il Centro è attento ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza in modo da assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti di uguaglianza ed imparzialità. In quest'ottica si effettuano dei monitoraggi sui bisogni degli utenti imprese e cittadini, verificano gli standard di qualità e qualità dei servizi, predispongono report di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

TRASPARENZA: Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione delle attività e dei servizi, si mettono a disposizione per la consultazione sul sito web SINTESI e presso gli sportelli la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi e la relativa modulistica.

SOSTENIBILITA' AMBIENTALE: Nell'erogazione dei Servizi al Lavoro si tengono presente procedure e scelte organizzative nella logica della salvaguardia dell'ambiente e tutela delle risorse energetiche e naturali: utilizzo di materiali FSC, evitare stampe di documenti se non strettamente necessari, prediligere stampe bianco e nero, programmare appuntamenti e orari di ricevimento non coincidenti con i momenti di flussi.

STANDARD QUALITATIVI E POLITICA AMBIENTALE

L'offerta dei servizi si compone di un sistema complesso di servizi forniti attraverso l'attivazione di una serie di soggetti parimenti responsabili della qualità globale della prestazione.
Un efficace coordinamento tra ogni elemento del sistema, al fine di ottenere un contributo di alto livello qualitativo da parte di tutti i soggetti coinvolti, costituisce dunque un impegno vitale per WOOM ITALIA S.R.L. che, in quanto erogatore finale del servizio, si pone come riferimento principale per l'utente.
In questo senso WOOM ITALIA S.R.L., per misurare il livello qualitativo del servizio offerto, ha individuato una serie di specifici indicatori di qualità, opportunamente quantificati, da perseguire nell'erogazione del proprio servizio e a circoscriverne gli aspetti più significativi, a fronte di informazioni derivanti da:

- azioni intraprese a seguito delle periodiche valutazioni delle prestazioni offerte;
- le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti/servizi;
- azioni correttive/preventive aperte e piani di miglioramento;
- le modifiche al Sistema Qualità;
- reclami di clienti;
- soddisfazione dell'utente;
- obiettivi legati alle diverse funzioni aziendali

WOOM ITALIA S.R.L. si impegna a garantire gli standard del servizio in condizioni normali e in assenza di ostacoli che li rendano irrealizzabili.
Inoltre, WOOM ITALIA S.R.L. adotta ogni anno piani diretti al miglioramento degli standard dei servizi. WOOM ITALIA S.R.L. opera con un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 QUALITA', ISO 14001:2015 AMBIENTALE, ISO 37001:2016 ANTICORRUZIONE. WOOM ITALIA S.R.L. è accreditata dalla Regione Puglia per l'erogazione di attività formative e orientative finanziate tramite fondi pubblici, è accreditata anche per i Servizi al Lavoro. Le strategie messe in atto per conseguire gli obiettivi prefissati sono rappresentate da una gestione aziendale basata sul miglioramento continuo inteso come miglior impiego delle risorse, erogazione del servizio, gestione e misurazione del processo. A tal fine WOOM ITALIA S.R.L. ha formalizzato un Sistema Qualità secondo le norme UNI EN ISO.

Gli standard qualitativi del servizio definiti nella presente carta sono:

- presenza delle sedi operative attive con continuità, ben identificate e stabilmente presidiate dal personale responsabile;
- conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e disponibilità di strutture, attrezzature tecnologie adeguate per lo svolgimento del servizio rispetto agli standard richiesti;
- personale responsabile atto a garantire l'erogazione del servizio;
- conformità delle risorse tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma, o eventualmente richiesto dall'Ente finanziatore e autonomamente dichiarato;
- esistenza di un iter formale per la qualificazione del personale dipendente e di un piano annuale per la formazione da seguire per lo sviluppo professionale degli stessi;
- coerenza dei servizi offerti rispetto alla programmazione degli enti territoriali di riferimento, alla domanda e alle esigenze per le diverse tipologie di utenti;
- esistenza di procedure per ciascun tipo di servizio formativo offerto;
- esistenza e applicazione di procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente;
- esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme vigenti e nel rispetto delle scadenze previste;
- esistenza di un servizio di accoglienza e informazione.

CAMPI DI ATTIVITÀ

Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale. Erogazione di servizi di orientamento al lavoro. Ricerca e selezione del personale e di supporto alla ricollocazione professionale, erogazione di servizi di intermediazione del lavoro.

ISO 9001:2015

La ISO 9001 è una norma internazionale in materia di gestione della qualità, applicabile a qualsiasi organizzazione di qualsiasi tipo di settore e di attività. La norma fornisce indicazioni e strumenti per le organizzazioni che vogliono essere certe che i propri prodotti e servizi soddisfino costantemente le esigenze dei clienti, e che le performance siano costantemente migliorate.

Un Sistema di Gestione della Qualità, come descritto nell'attuale norma ISO 9001, aiuta un'organizzazione a implementare processi semplificati e a migliorare l'efficienza operativa. Si basa su otto principi di Gestione della Qualità.

PRINCIPALI VANTAGGI

Dimostra il proprio impegno verso la qualità e la soddisfazione del cliente.

Assicura che i prodotti e i servizi soddisfino in modo efficace le esigenze del cliente, le disposizioni di legge e le norme regolamentari applicabili.

Consente di misurare i progressi compiuti verso il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali creando un benchmark.

Consente di migliorare le performance organizzative.

RINA

CISQ is a member of IQNET

The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO N. / ***CERTIFICATE No.*** **35629/17/S**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

WOOM ITALIA S.R.L.

VIA TOMMASO FIORE, 15 - 70015 NOCI (BA) ITALIA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / *IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS*

VIA TOMMASO FIORE, 15 70015 NOCI (BA) ITALIA
E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

E UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE / *AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES*

È CONFORME ALLA NORMA / *IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD*

ISO 9001:2015

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / *FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES*

Per informazioni sulla validità del certificato, visitare il sito www.rina.org
For information concerning validity of the certificate, you can visit the site www.rina.org

Per i requisiti della norma non applicabili al campo di applicazione del sistema di gestione dell'organizzazione, riferirsi alle informazioni documentate relative.
Reference is to be made to the relevant documented information for the requirements of the standard that cannot be applied to the Organization's management system scope

EROGAZIONE DI SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO, DI RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE E DI SUPPORTO ALLA RICOLLOCAZIONE PROFESSIONALE. EROGAZIONE DI SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE NEL MERCATO DEL LAVORO. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

IAF:35
IAF:37

PROVISION OF JOB GUIDANCE SERVICES, PERSONNEL RESEARCH AND SELECTION, SUPPORT FOR PROFESSIONAL OUTPLACEMENT. PROVISION OF BROKERAGE SERVICES IN THE JOB MARKET. PLANNING AND DELIVERY OF PROFESSIONAL TRAINING COURSES.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system
L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA: Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document: Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione *First Issue*	18.09.2017	Data decisione di rinnovo *Renewal decision date*	01.06.2023
Data scadenza *Expiry Date*	17.09.2026	Data revisione *Revision date*	27.06.2023

Amilcare Rini
Rome Management System Certification, Head

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

IAF — ACCREDIA SGQ N° 002 A — CISQ

1/2

RINA

CISQ is a member of IQNET

The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO N. / ***CERTIFICATE No.*** **35629/17/S**

Altre unità operative coperte dal sistema di gestione di:
Other operational units covered by the management system of:

WOOM ITALIA S.R.L.

Organizzazione operante secondo le prescrizioni del sistema di Gestione conforme alla Norma /
Organization operating in accordance with the requirements of the Management System standard

ISO 9001:2015

Per informazioni sulla validità del certificato, visitare il sito www.rina.org
For information concerning validity of the certificate, you can visit the site www.rina.org

Unità Operative/Operational units (Ragione sociale-Indirizzo Sito / Registered name - Site address)	Campi di attività specifiche / Specific field(s) of activities
WOOM ITALIA S.R.L. VIA DELLA REPUBBLICA, 36/F 70015 NOCI (BA) ITALIA	EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE DELIVERY OF PROFESSIONAL TRAINING COURSES
WOOM ITALIA S.R.L. VIA SANT'ANTONIO MARIA ZACCARIA, 4 20122 MILANO (MI) ITALIA	UFFICIO DI RAPPRESENTANZA REPRESENTATIVE OFFICE
WOOM ITALIA S.R.L. VIA TOMMASO FIORE, 15 70015 NOCI (BA) ITALIA	EROGAZIONE DI SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO, DI RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE E DI SUPPORTO ALLA RICOLLOCAZIONE PROFESSIONALE. EROGAZIONE DI SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE NEL MERCATO DEL LAVORO. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE PROVISION OF JOB GUIDANCE SERVICES, PERSONNEL RESEARCH AND SELECTION, SUPPORT FOR PROFESSIONAL OUTPLACEMENT. PROVISION OF BROKERAGE SERVICES IN THE JOB MARKET. PLANNING AND DELIVERY OF PROFESSIONAL TRAINING COURSES

Data revisione *Revision date* 27.06.2023

IAF — ACCREDIA SGQ N° 002 A — CISQ

2/2

RINA

CISQ is a member of IQNet

CERTIFICATO N. / CERTIFICATE No. ABMS-149/20

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE ANTICORRUZIONE DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE ANTI-BRIBERY MANAGEMENT SYSTEM OF

WOOM ITALIA S.R.L.

VIA TOMMASO FIORE, 15 - 70015 NOCI (BA) ITALIA

NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA TOMMASO FIORE, 15 - 70015 NOCI (BA) ITALIA
E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

E UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO 37001:2016

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

EROGAZIONE DI SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO, DI RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE E DI SUPPORTO ALLA RICOLLOCAZIONE PROFESSIONALE. EROGAZIONE DI SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE NEL MERCATO DEL LAVORO. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

PROVISION OF JOB GUIDANCE SERVICES, PERSONNEL RESEARCH AND SELECTION, SUPPORT FOR PROFESSIONAL OUTPLACEMENT. PROVISION OF BROKERAGE SERVICES IN THE JOB MARKET. PLANNING AND DELIVERY OF PROFESSIONAL TRAINING COURSES.

Prima emissione / First Issue 03.06.2020
Data scadenza / Expiry Date 02.06.2023
Data revisione / Revision date 06.08.2021

Amilcare Rini
Rome Management System Certification, Head

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

ACCREDIA SGQ N° 002 A

FEDERAZIONE CISQ

RINA

CISQ is a member of IQNet

CERTIFICATO N. / CERTIFICATE No. EMS-8112/S

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OF

WOOM ITALIA S.R.L.

VIA TOMMASO FIORE, 15 - 70015 NOCI (BA) ITALIA

NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA TOMMASO FIORE, 15 - 70015 NOCI (BA) ITALIA
E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

E UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO 14001:2015

E AL REGOLAMENTO TECNICO ACCREDIA RT-09, APPLICABILE IN ITALIA
PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

IAF:37
IAF:35

EROGAZIONE DI SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO, DI RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE E DI SUPPORTO ALLA RICOLLOCAZIONE PROFESSIONALE. EROGAZIONE DI SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE NEL MERCATO DEL LAVORO. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

PROVISION OF JOB GUIDANCE SERVICES, PERSONNEL RESEARCH AND SELECTION, SUPPORT FOR PROFESSIONAL OUTPLACEMENT. PROVISION OF BROKERAGE SERVICES IN THE JOB MARKET. PLANNING AND DELIVERY OF PROFESSIONAL TRAINING COURSES.

Prima emissione / First Issue 03.06.2020
Data scadenza / Expiry Date 02.06.2023
Data revisione / Revision date 06.08.2021

Amilcare Rini
Rome Management System Certification, Head

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

ACCREDIA SGA N° 002 D

IAF

FEDERAZIONE CISQ

MODELLO 231

WOOM ITALIA S.R.L. ha adottato un sistema di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 (responsabilità amministrativa degli enti). Il Modello 231 è stato strutturato considerando la specifica realtà aziendale di Woom Italia con la finalità di organizzare la "vita" dell'ente, in modo da garantire la costante attuazione di una strategia di contenimento del rischio reato che caratterizza, in potenza, tutte le attività aziendali.

Il Modello agisce su più piani e per la realizzazione di più obiettivi: culturale e formativo (promuovendo, in particolare attraverso il Codice Etico aziendale, il Codice Etico Fornitori e Partner, Il Codice/Politica anticorruzione e i Principi generali di comportamento, una politica della legalità d'impresa), organizzativo (strutturando la governance e organizzando i processi aziendali e la gestione delle risorse finanziare secondo specifiche regole studiate per il contenimento dei rischi-reato), di controllo (prevedendo una rete capillare di "momenti" e "protagonisti" di vigilanza e segnalazione) e, infine, sanzionatorio (adottando un sistema disciplinare che si attiva in caso di violazioni del Modello).

SERVIZI EROGATI

SERVIZI AI CITTADINI

Consentire al cliente di sottoporre la propria richiesta ad un operatore qualificato e di essere indirizzato al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso.

Alle persone che fruiscono del servizio è garantita l'accoglienza presso uno spazio dedicato ad un colloquio preliminare con un operatore qualificato. Nel corso del colloquio il cliente può illustrare il proprio problema professionale e ricevere dall'operatore alcune prime informazioni in merito ai servizi considerati più adeguati a soddisfare il suo bisogno.
La prestazione si conclude con l'espletamento delle procedure essenziali che consentono all'utente di accedere all'offerta dei servizi disponibili, tra cui il Patto di Servizio che impegna la struttura di erogazione e il cliente ad intraprendere un percorso per la ricerca attiva del lavoro.
Procedure:

- breve colloquio preliminare in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni sui servizi disponibili e sulle relative modalità di accesso e fruizione;
- invito ad utilizzare strumenti e materiali informativi disponibili in auto consultazione sul mercato del lavoro e sulle opportunità formative e occupazionali;
- registrazione nella banca dati degli utenti per le successive attività di diffusione del CV e di ricerca attiva del lavoro;
- compilazione del Patto di Servizio che definisce gli obblighi reciproci tra servizio e cliente;
- rinvio tramite appuntamento al servizio interno o esterno alla struttura di erogazione considerato più idoneo ad affrontare i bisogni del cliente.

Destinatari:

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati in cerca di occupazione;
- occupati che intendono cambiare lavoro;
- chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Tempistica:
Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello (max 30 minuti)
Durata del colloquio: min. 15 minuti

Colloquio di orientamento

Nel colloquio di orientamento si indaga sulle problematiche e sulle caratteristiche del destinatario, si effettua l'analisi delle sue esperienze formative e professionali, si definisce una scheda individuale degli ambiti di sviluppo e si redige, se utile, il curriculum vitae in formato europeo. Il focus principale è l'accertamento delle competenze professionali acquisite dall'utente durante le precedenti esperienze lavorative e l'individuazione di eventuali punti di criticità per l'inserimento lavorativo. Successivamente si vagliano gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi che all'attività lavorativa. Sulla base delle informazioni raccolte si mette a punto un progetto professionale.

Modalità di erogazione

Presentazione approfondita del percorso e dei servizi:
- Analisi delle esperienze formative e professionali, degli ambiti di interesse, degli obiettivi professionali;
- Lettura cv, correzione del curriculum, ridefinizione del cv e ri-redazione;
- definizione del percorso personalizzato e dei servizi di cui usufruirà l'utente sulla base degli obiettivi professionali e dei fabbisogni formativi/di orientamento e Formalizzazione e sottoscrizione del PAI.

Bilancio delle competenze

Il servizio si articola in incontri individuali finalizzati a redigere la scheda individuale delle competenze al fine di progettare un piano di sviluppo professionale del destinatario. Il percorso consente all'utente di approfondire e mettere a fuoco le esperienze studio e formazione, le esperienze lavorative passate e presenti, le attività extra professionali.

Modalità di erogazione
- Analisi delle esperienze studio e formazione
- Ricostruzione percorso professionale
- Analisi delle esperienze lavorative passate e presenti
- Analisi delle attività extra professionali
- Analisi competenze tecniche e trasversali

- Analisi aree di interesse, valori, motivazioni
- Priorità lavorative
- Costruzione del proprio progetto professionale
- Stesura Bilancio di Competenze

Mediazione domanda/offerta di lavoro

La mediazione domanda/offerta di lavoro indica una serie di azioni a supporto dell'utente per la definizione di un piano di ricerca di lavoro. Questo intervento si pone l'obiettivo della definizione del piano di ricerca attiva del lavoro ed assistenza nel contatto con l'azienda; raccolta e diffusione del c.v.; ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro, preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto/visita in azienda.

Modalità di erogazione:
- Individuazione delle opportunità professionali
- Valutazione delle proposte di lavoro
- Invio delle candidature
- Monitoraggio degli esiti dei colloqui svolti

Orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro

Incontri finalizzati a fornire gli strumenti fondamentali per valorizzare il profilo dei destinatari.
Modalità di erogazione:
- Supporto nella preparazione e nell'apportare modifiche al curriculum vitae formato europeo dell'utente;
- Consulenza su come creare autonomamente una lettera di presentazione;
- Consulenza sulle varie tipologie di contratti di lavoro esistenti;
- Consulenza sul mercato del lavoro;
- Individuazione dei canali di ricerca: siti internet dedicati al lavoro, quotidiani, periodici dedicati, lista agenzie per il lavoro presenti sul territorio, elenco società di ricerca e selezione del personale, elenco centri per l'impiego;
- Possibilità di usufruire della postazione internet per la ricerca di offerte di lavoro
- Supporto attraverso simulazioni nella gestione del colloquio di selezione in azienda dell'utente

Tirocini di formazione e orientamento e tirocini di inserimento e reinserimento

Gli utenti che usufruiscono di questo servizio vengono avviati ad un periodo di tirocinio in azienda al fine di agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare le scelte professionali e far acquisire competenze professionali utili per l'accesso al lavoro.

Modalità di erogazione:

- Informazione sulle opportunità esistenti sul territorio
- Consulenza per la scelta del tirocinio più appropriato
- Obiettivi attivazione e monitoraggio tirocinio
- Attivazione stage tramite la segreteria
- Monitoraggio via mail, contatto telefonico o eventuali colloqui; questionario intermedio di monitoraggio stage e questionario finale di monitoraggio stage

SERVIZI ALLE IMPRESE

Preselezione e Selezione

WOOM ITALIA S.R.L. si occupa di preselezioni per posizioni di stage (giovani con titolo di studio e nessuna esperienza lavorativa) e di selezioni per offerte di lavoro.

La metodologia adottata pone l'analisi delle esigenze aziendali come punto di partenza dell'intero processo di selezione.

Viene instaurata con l'azienda una partnership basata sull'attento ascolto e sulla comprensione delle esigenze del cliente, al fine di orientare i progetti di ricerca all'individuazione di candidature in linea con le aspettative aziendali.

Si approfondisce la conoscenza del cliente incontrandolo direttamente in azienda per condividere le specificità di business e per meglio cogliere ogni dettaglio del "clima" aziendale.

Responsabili di tutto il processo, i selezionatori affiancano il cliente nella definizione della posizione e del profilo, selezionando i giovani e seguendone l'inserimento in azienda.

Per portare a termine con successo le missioni di selezione i recruiter adottano un approccio omogeneo che combina più metodi: banca dati informatica, approccio diretto e web.

Promozione di tirocini di formazione e orientamento e di inserimento e reinserimento

WOOM ITALIA S.R.L. è ente promotore di stage e offre alle aziende assistenza in fase di attivazione, nelle procedure di convenzionamento, nella definizione del progetto formativo, del tutoraggio e assolvendo gli adempimenti di legge.

Promozione dell'apprendistato

WOOM ITALIA S.R.L. affianca le aziende nell'inserimento dei giovani con apprendistato professionalizzante (18-29 anni).

Il servizio offerto da dall'Ente per le imprese che intendono inserire giovani in Apprendistato si avvale della consulenza di professionisti esperti iscritti all'ordine degli avvocati e commercialisti:

- Ricerca e selezione dell'apprendista;
- Redazione/revisione del contratto, bilancio di competenze dell'apprendista e stesura del PFI;
- Formazione trasversale obbligatoria (40-80-120 ore);
- Assistenza alla formalizzazione della formazione interna in affiancamento all'azienda e documentazione di supporto;
- Segnalazione di agevolazioni e bonus assunzionali previsti nel territorio di riferimento affiancamento nella gestione ed erogazione della formazione interna ed esterna dell'apprendista.

Il programma Garanzia Giovani è un'iniziativa europea nata dalla necessità di fronteggiare le difficoltà di inserimento lavorativo e la disoccupazione giovanile (in data 21/09/2022 Woom Italia ha sottoscritto l'AUO che stabilisce regole per l'attuazione delle misure previste dall'avviso pubblico).

L'Avviso è rivolto ai soggetti, in possesso dei requisiti previsti, interessati alla presentazione di candidature per la realizzazione delle sotto elencate misure previste nel Piano regionale per l'attuazione della Garanzia Giovani (DGR n. 2075 del 18/11/2019 e s.m.i.), II Fase:

Misura 1-C "Orientamento specialistico o di II livello"

Misura 2-A "Formazione mirata all'inserimento lavorativo"

Misura 3 "Accompagnamento al lavoro"

Misura 5 "Tirocinio extra-curriculare"

Misura 5bis "Tirocinio extra-curriculare in mobilità geografica"

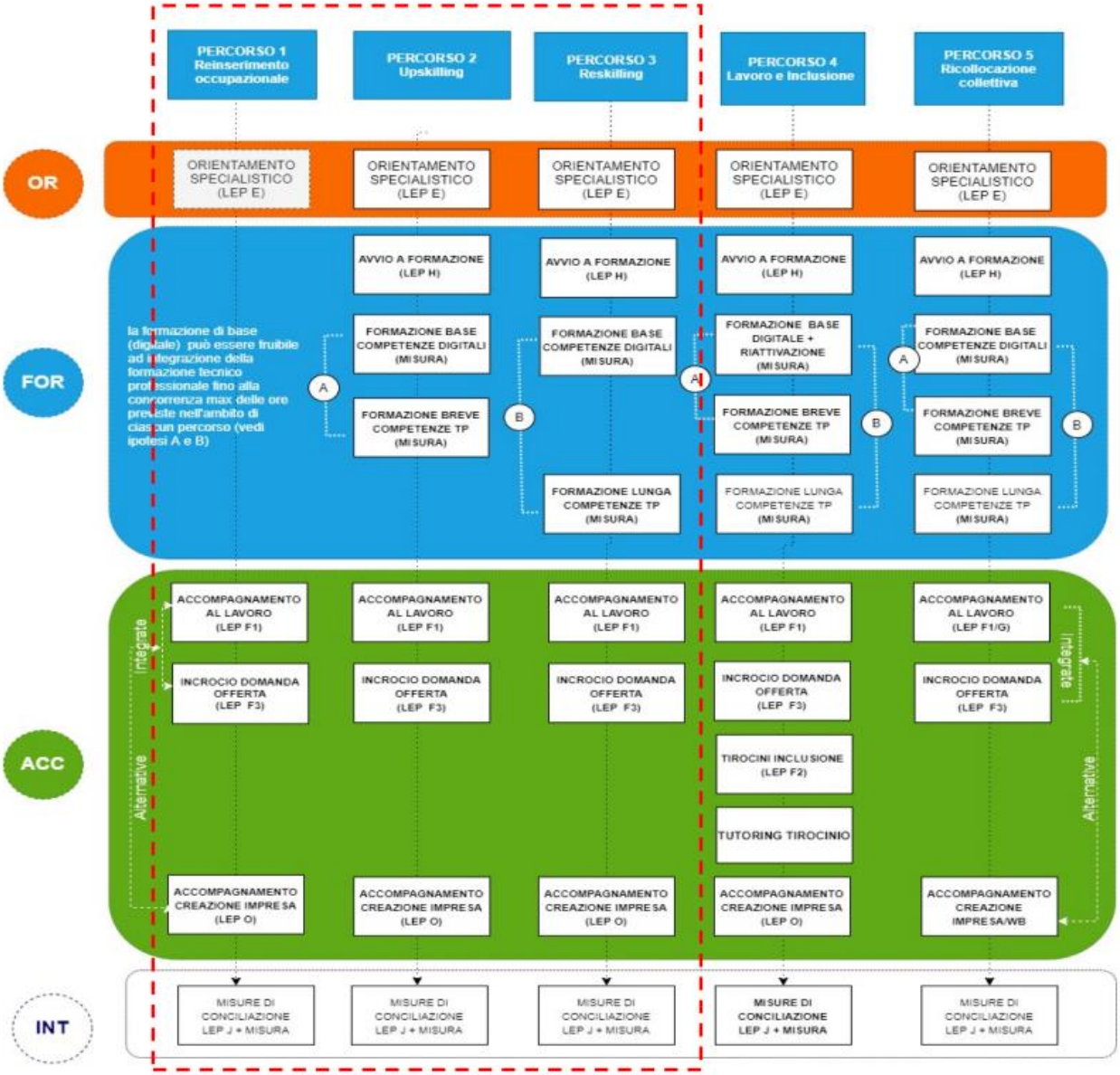
Le attività previste dalle singole Misure dovranno essere concluse entro il 30/09/2023.

Misura 1B (Accoglienza, presa in carico, orientamento): AUO sottoscritto in data 06/06/2022 (Autorizzazione regionale n. 211 del 11/05/2022)

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE SEZIONE POLITICHE E MERCATO DEL LAVORO 21 aprile 2023, n. 193 Piano Attuativo Regionale del Programma Nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL). Avviso 1 GOL/2022 Percorsi 1-2-3. Pubblicazione Elenco dei soggetti esecutori delle misure e dei servizi per il Lavoro e la Formazione, a seguito di intervenute precisazioni da parte dell'Unità di Missione PNRR del Ministero del Lavoro.

Allegato "A" – "Elenco generale dei Soggetti esecutori delle misure e dei servizi per il Lavoro e la Formazione nell'ambito di GOL Percorsi 1, 2 e 3:
Codice pratica Woom Italia: FSIPC28
Servizi per cui Woom Italia è autorizzato: servizi formativi e servizi al lavoro

ARTICOLAZIONE DEI PERCORSI: MISURE E SERVIZI EROGABILI



PROFESSIONALITA' COINVOLTE

Tutta l'attività di WOOM ITALIA S.R.L., si fonda sul perseguimento di una politica della Qualità efficace e efficiente e sul suo mantenimento vivo e diffuso a tutti i livelli aziendali.

L'Ente promuove dunque la crescita delle proprie risorse umane che, perseguita attraverso un'efficace attività di formazione professionale, permette ad ogni operatore di elaborare strategie e metodologie di lavoro in grado di concorrere fattivamente al raggiungimento degli obiettivi di qualità aziendale.

Ai fini dell'erogazione dei servizi di cui alla presente carta, WOOM ITALIA S.R.L. garantirà l'operatività di figure professionali afferenti ai seguenti profili:

Addetto accoglienza	GABRIELE VITA
Responsabile Unità Organizzativa	TINELLI ANTONIO
Tutor Individuale	NOTARNICOLA NICOLA
	AMATULLI ANNA
	GUAGNANO ANGELA
	BELVISO RICCARDO
	FIORETTI TERESA
	CHIARELLI MARIAPALMA
	DONGIOVANNI PASQUA
	NATILE MARIANA
	NETTIS ANNALISA
	ROBERTO ANNAMARIA
	LIPPOLIS DANIELA
	MEZZAPESA DOMENICO
	CASTELLANA GIACINTO
Esperto junior in affiancamento al tutor individuale	MEZZAPESA PIETRO
	TINELLI VITIANA
	TRISOLINI MARIA
	DONATELLI BIAGIO ANTONELLO

	CARUCCI VITO
	FUSILLO VITO
	ANNESE PAOLA
	LAERA ANGELA
Operatore a supporto dell'inserimento lavorativo dei disabili	TINELLI VITIANA
	NATILE ANTONIO
	NATILE MARIANA
Esperto junior in affiancamento dell'operatore a supporto dell'inserimento lavorativo dei disabili	NOTARNICOLA NICOLA
	LAZAZZERA DONATO
Operatore a supporto dell'inserimento lavorativo delle donne	GUAGNANO ANGELA
	DONGIOVANNI PASQUA
	FUSILLO MARIANGELA
	LIPPOLIS DANIELA
	ROBERTO ANNAMARIA
Esperto junior in affiancamento dell'operatore a supporto dell'inserimento lavorativo delle donne	TRISOLINI MARIA
	AMATULLI ANNA
	ANNESE PAOLA
	POLIGNANO MARIA EDVIGE
Operatore a supporto dell'inserimento lavorativo dei migranti	MEZZAPESA PIETRO
	MEZZAPESA DOMENICO
	INTINI ELISABETTA
	NETTIS ANNALISA
	CASTELLANA GIACINTO
Esperto junior in affiancamento dell'operatore a supporto dell'inserimento dei migranti	RICCARDO BELVISO
	TERESA FIORETTI

LOGISTICA E SEDI OPERATIVE

DOVE SIAMO

Sede operativa di Noci (BA) alla Via Tommaso Fiore, 15

Noci è un comune di 20 mila abitanti circa, della città metropolitana di Bari, in Puglia. Sorge sulle Murge meridionali ed è incluso tra i comuni appartenenti alla Valle d'Itria e della Terra dei Trulli, comprensorio turistico dei trulli e delle grotte. Si trova a metà strada tra Bari e Taranto, su una collina delle Murge a 420 metri s.l.m.

Il territorio comunale confina a nord con il comune di Putignano, a nord est con il comune di Castellana Grotte, a ovest con il comune di Gioia del Colle, a sud con il comune di Mottola (TA) e a est con il comune di Alberobello. È un territorio a forte vocazione turistica, ricco di attrattori naturali e architettonici. Il settore prevalente in termini di occupazione è quello agricolo e di trasformazione dei prodotti agroalimentari. Importante è il ruolo del comparto dei servizi.

A Noci si accede attraverso diverse strade provinciali: da Putignano (6 km), da Alberobello (10 km), da Mottola (20 km), da Gioia del Colle (18 km), da Martina Franca (24 km), da Massafra (28 km), da Castellaneta (25 km) e da Fasano (30 km). La città è dotata di un'ampia circonvallazione, anello stradale che consente di aggirare il centro urbano, dotato di svincoli in più punti al fine di immettervisi dalla variante alla Strada statale 377 delle Grotte e dalla strada provinciale 237.

Noci è servita inoltre da un collegamento di strade ferrate tramite una stazione delle Ferrovie del Sud Est (linea Bari-Taranto). Le stazioni attigue sono Alberobello e Putignano, centro di congiunzione delle vie ferroviarie per Conversano e Casamassima.

Gli spazi di WOOM ITALIA SRL, in Via T. FIORE, 15 a NOCI (BA), destinati ai Servizi al Lavoro sono situati in un immobile progettato e realizzato secondo un progetto architettonico moderno e innovativo. L'immobile è situato all'ingresso della Città, a metà strada tra centro urbano e zona industriale, servita da un grande parcheggio.

Il piano terra dell'immobile è stato organizzato in maniera tale da accogliere l'utenza in una hall comoda dotata di reception e meccanismo taglia-code. Lo "spazio accoglienza e attesa", situato all'ingresso dell'immobile, è provvisto di cinque posti a sedere. Da questo spazio l'utente viene facilmente indirizzato verso gli altri spazi assegnati ai Servizi al Lavoro secondo un percorso fluido e lineare che non permette passaggi all'interno degli ambienti riservato ai colloqui, assicurando, quindi, elevati livelli di privacy.

RECLAMI E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Il rapporto tra l'utente e WOOM ITALIA S.R.L. si fonda sul principio della trasparenza e del rispetto degli impegni reciproci che vengono presi.
L'utente ha il diritto di ricevere i servizi secondo i contenuti e le modalità previsti dalla presente Carta dei Servizi e/o dalle normative che regolano la disciplina delle politiche attive del lavoro.
L'utente può effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio.
L'utente ha il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento e si impegna ad essere soggetto proattivo dei servizi proposti. Egli è tenuto a fornire tempestivamente alla società eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale e a garantire il rispetto degli impegni presi.
In caso di reclami per disservizi, per carenze sulla qualità del servizio ricevuto o il mancato rispetto di quanto affermato nella presente Carta dei Servizi il cliente ha il diritto di segnalarli scrivendo a servizilavoro@woomitalia.it. Saranno valutati solo i reclami scritti nelle modalità sopraindicati, con indicazione chiara dello scrivente e dei suoi recapiti.
La società si è dotata di una procedura di gestione dei reclami che coinvolge il personale della sede e il Responsabile della stessa. WOOM ITALIA S.R.L. si impegna a prendere in carico e a rispondere allo scrivente in merito al reclamo ricevuto.
I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine ai fini del miglioramento del servizio erogato.

MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI

WOOM ITALIA S.R.L. monitora la qualità dei servizi erogati in applicazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Gli utenti dei servizi per il lavoro e le aziende clienti compilano questionari di soddisfazione del servizio che vengono periodicamente elaborati ai fini della valutazione complessiva dei servizi offerti.
E' prevista la raccolta semestrale delle segnalazioni e dei reclami da parte della Responsabile della struttura allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.
I processi sono costantemente monitorati nell'ambito delle riunioni periodiche, durante le quali vengono prese in esame i servizi erogati, verificandone i risultati e definendone gli obiettivi successivi. Le riunioni sono un'occasione di condivisione delle attività tra i collaboratori.
Per alcuni servizi vengono utilizzati degli indicatori quantitativi mensili, che permettono di intervenire tempestivamente su eventuali problemi.

Per quanto riguarda poi la soddisfazione dell'utente WOOM ITALIA S.R.L. si impegna a un monitoraggio continuo della percezione del servizio offerto. A tal fine, sono disponibili, per l'utenza, appositi questionari, non obbligatori, di rilevazione della *customer satisfaction*.
Si prevede, comunque, per ogni servizio attivato un monitoraggio costante tramite il personale addetto alla sua erogazione.
In tal modo la società ha la possibilità di intervenire prontamente e di correggere la situazione qualora il risultato del monitoraggio *in process* lasci intravedere situazioni problematiche.
WOOM ITALIA S.R.L. utilizza tutte queste sistematiche rilevazioni della soddisfazione a supporto della regolare attività di riconsiderazione dei propri risultati qualitativi.

REGOLAMENTO (UE) 2017/679

WOOM ITALIA S.R.L. adotta un disciplinare per il corretto trattamento dei dati che detta le prassi operative interne per il corretto trattamento dei dati personali tenuti dall'organizzazione.

Gli scopi dichiarati nel disciplinare sono i seguenti:

- informare i collaboratori delle modalità con le quali gestire i sistemi informatici;
- incrementare la sicurezza dei sistemi informatici;
- adempiere a quanto previsto dalla normativa sulla protezione dati per tempo applicabile, a partire dal Regolamento (EU) 2017/679;
- garantire che i trattamenti dei dati personali degli interessati sia lecito, corretto e trasparente;
- assicurare che chiunque abbia accesso a dati personali non tratti tali dati se non è adeguatamente istruito.

Il titolare del trattamento dei dati è la WOOM ITALIA S.R.L. (P. Iva 03177590720) woomitalia@pec.it, servizilavoro@woomitalia.it, info@woomitalia.it.

Diritti dell'interessato

In relazione ai dati conferiti l'interessato può chiedere di esercitare i seguenti diritti: accesso, cancellazione, rettifica, limitazione del trattamento, opposizione al trattamento, portabilità dei dati, revoca del consenso prestato quando il trattamento si basa sul consenso stesso. Se ritiene che un trattamento violi il Regolamento (UE) 2016/679 può inoltre proporre reclamo all'autorità di controllo dello stato membro in cui risiede, lavora o in cui si è verificata la violazione.

Per esercitare i diritti può inviare richiesta scritta o e-mail agli indirizzi del Titolare sopra indicati.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta emessa, la prima volta, nel mese di febbraio 2018 è soggetta a periodiche revisioni e aggiornamenti.
La presente carta viene diffusa tramite affissione sulla bacheca presso le sedi operative interessate dai servizi e pubblicata sul sito www.woomitalia.it.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Giorno	Orario
Lunedì	9,00 - 12,00 15,30 - 18,30
Martedì	9,00 - 12,00 15,30 - 18,30
Mercoledì	9,00 - 12,00 15,30 - 18,30
Giovedì	9,00 - 12,00 15,30 - 18,30
Venerdì	9,00 - 12,00 15,30 - 18,30

RECAPITI

WOOM ITALIA S.R.L. società unipersonale

Sede legale e Operativa:

Via Tommaso Fiore n. 15
70015 Noci (Ba)
P.IVA 03177590720

Telefono: +39 0804974015
Fax: +39 0804977068

Referente sede operativa: Vita GABRIELE

E-mail: servizilavoro@woomitalia.it

Pec: woomitalia@pec.it

Sito web: https://www.woomitalia.it/lavoro/

Organismo di Vigilanza (ODV) odv@woomitalia.it

Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione (FPC) fpc@woomitalia.it

Firmato digitalmente da: VALENZA PAOLO
Data: 19/07/2023 17:41:39

WOOM ITALIA S.r.l.
Società unipersonale

Paolo Valenza
Presidente del CdA