

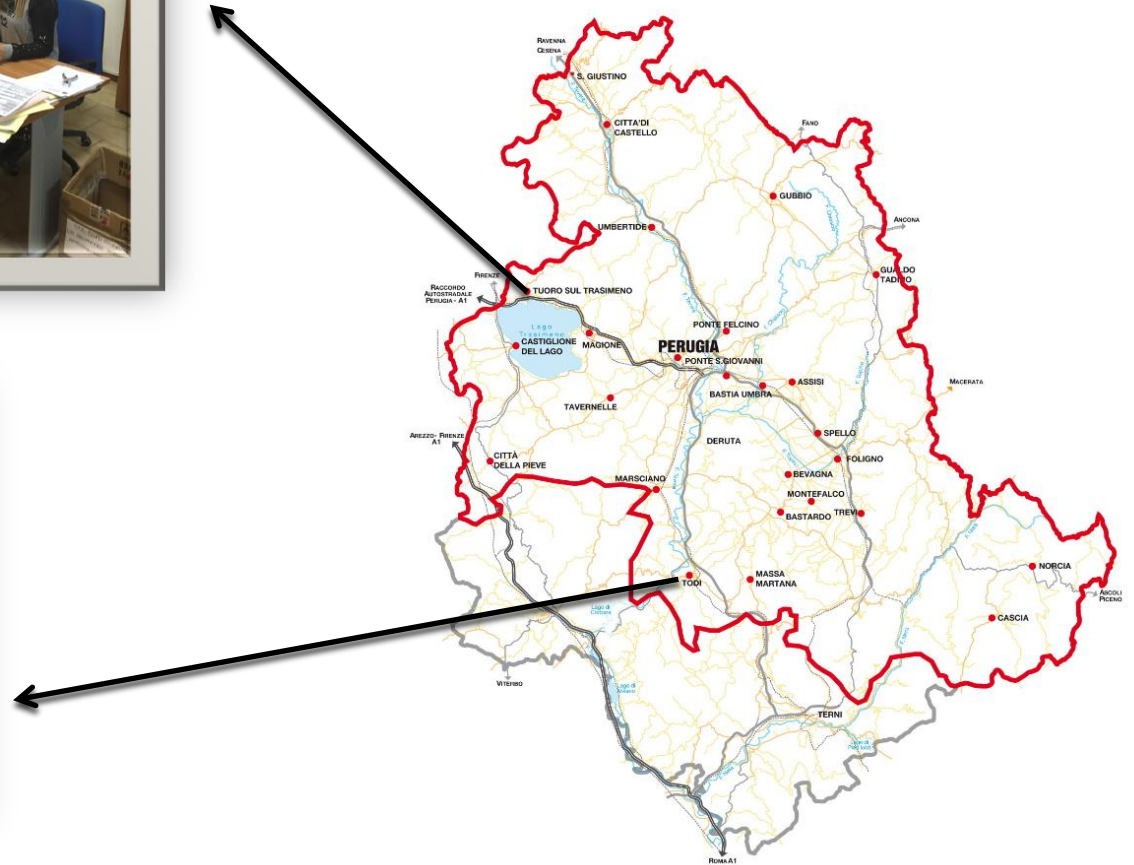
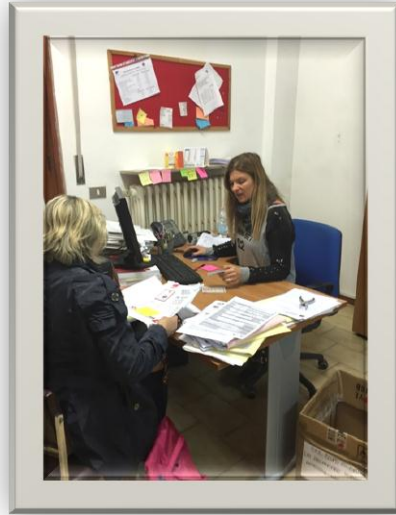
# Campagna europea 2014/2015

## Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro-correlato

### Le Buone Pratiche



# FUTURA SRL



## TIPOLOGIA DI PRATICHE

- ✓ dichiarazione dei redditi
- ✓ IMU
- ✓ TASI
- ✓ RED
- ✓ ISEE
- ✓ collaborazioni domestiche
- ✓ dichiaraz. di successione etc..

## NUMERO DI PRATICHE

da 70.000 a 120.000

## LAVORATORI ASSUNTI

da 14 a 20 t. indeterminato

da 35 a 80 t. determinato e stagionali



# Organigramma



# Organizzazione interna



**LA NORMA SUPERA LA PERSONA**

**IMMEDIATEZZA**



- Costante Urgenza
- Bisogno di risposte tempestive
- Formazione e aggiornamento continui
- Uniformità di procedure
- Perfezione nel servizio

- La distanza
- Il bisogno di collaborazione
- Il tempo per il cliente
- La serenità



- I lavoratori si sentono affogati e questo facilita la conflittualità
- I responsabili si sentono affogati dal dover fornire soluzioni rapide
- I contribuenti si sentono disorientati

# LA NORMA RIMETTE AL CENTRO LA PERSONA

Valutazione rischio stress lavoro correlato:  
progetto **IL PIACERE DI LAVORARE**

Valutare vuol dire  
**AFFERMARE UN VALORE**

# LA NORMA RIMETTE AL CENTRO LA PERSONA

**domande**  
**ascolto**  
**dialogo**



# FUTURA WORKERS CARD



LOGIN



**Benvenuto**  
nell'area Workers Card



**PASSA LA CARD**

Per entrare nella tua area riservata passa la TUA card nell'apposito lettore di codice a barre oppure clicca in alto su LOGIN ed inserisci username e password



**Consulta il Book aziendale!**

Entra con la tua Workers CARD e consulta l'e-Book aziendale. Attendiamo i tuoi commenti!



BENVENUTO

# Entra nella CoBox!



FEEDBACK



FORMAZIONE



MY CARD



IN PRIMO PIANO

## News dal Presidente



ALLEGATI

01 ottobre 2015

In allegato troverai un'importante comunicazione del Tuo Presidente

 **DETTAGLI**



# **FEEDBACK**

Home / Feedback



 **FEEDBACK**

- ▶ **FEEDBACK AL CONSULENTE**
- ▶ **FEEDBACK AL RESP. DI ZONA (PG)**
- ▶ **FEEDBACK AL PRESIDENTE**





## FEEDBACK AL RESPONSABILE DI ZONA



Che tipo di Criticità vuoi segnalare?

- RELAZIONI AL PUBBLICO
- RELAZIONI AZIENDALI
- AMBIENTE E STRUMENTI DI LAVORO
- ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO
- ALTRO



# RISULTATI

- Ristrutturazione di alcune sedi per rendere gli spazi più confortevoli
- Formazione più accurata per i nuovi assunti con selezione più stringente
- Turnazione nelle postazioni di lavoro
- Ampliamento del tempo di elaborazione delle pratiche
- Flessibilità negli appuntamenti per operatori che sono anche figure amministrative
- Orari certi di disponibilità telefonica da parte dei Responsabili
- Promozione di eventi di socializzazione

# RISULTATI

***“Ciascuno di noi può lavorare con serenità e in letizia  
per le cose più importanti della vita.”***

***A. Olivetti***

