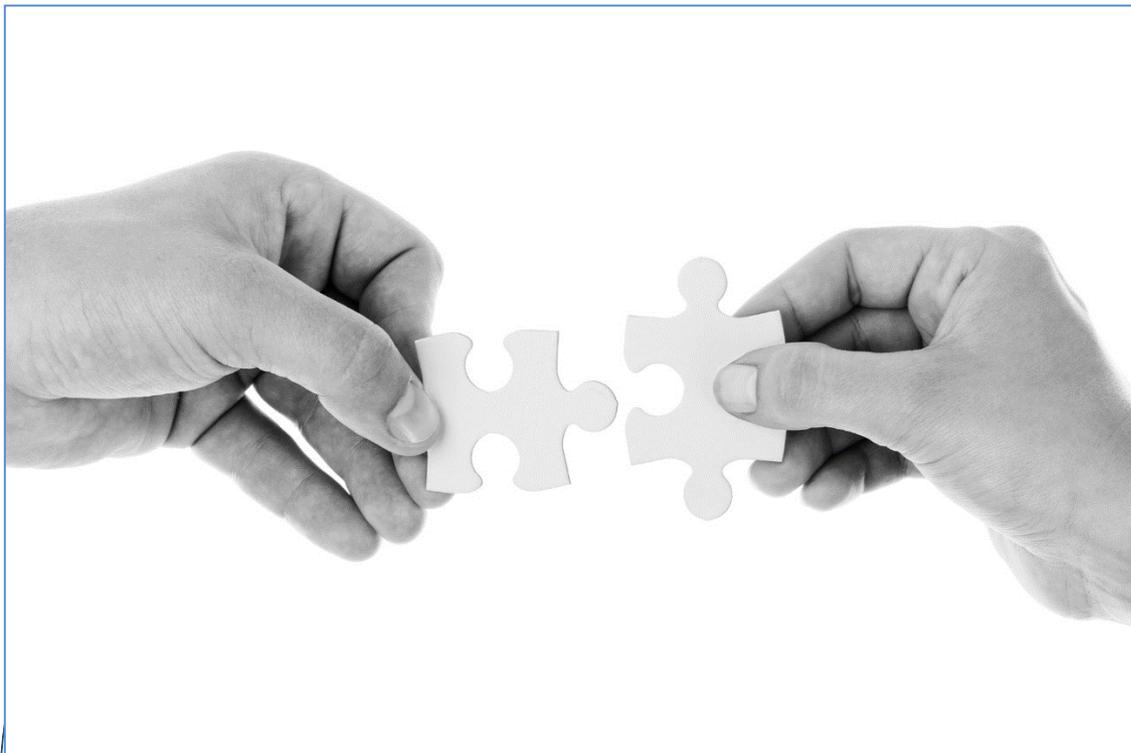


Confini Impresa Sociale



confini
impresa sociale

CHI SIAMO

Fondata nel 1999 Confini Impresa Sociale è una cooperativa sociale di tipo b ai sensi dalla Legge 381/90: “Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini...” (art.1 L381/90). Soggetto no profit, Confini Impresa Sociale ha quindi natura pubblicistica riguardo agli scopi ma privatistica per la forma organizzativa. Scopo primario di una cooperativa sociale di tipo b è il cosiddetto “inserimento lavorativo di persone svantaggiate”: “almeno il 30% dei lavoratori della cooperativa dev’esser proveniente dall’area dello svantaggio” (art.1 L381/90).

CONFINI IMPRESA SOCIALE nel 2017 e nel 2018, con grande orgoglio, risulta essere rispettivamente prima e seconda nella graduatoria stilata dalla Regione Friuli Venezia Giulia che raggruppa tutte le cooperative di tipo B della regione in merito agli elementi qualificanti a sostegno dell’occupazione di persone svantaggiate.

Sede Principale:

- DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE
Via Della Geppa,9 - 34132 Trieste
Tel.: 040 773263 - 040 567960 Fax: 040 5709728
E-mail: info@cooperativaconfini.it
Pec: confini.coop@legalmail.it
Web: www.cooperativaconfini.it

Sede Secondaria:

- CENTRALE OPERATIVA CONTACT CENTER
Via Von Bruck 36 - 34100 Trieste
E-mail: contactcenter@cooperativaconfini.it

Albi, Iscrizioni e Certificazioni

Registro Regionale Cooperative al n. A104027; Albo Regionale delle Cooperative Sociali al numero 121 sezione B, Registro degli Operatori di Comunicazione (cd. ROC) al n. 28140, Azienda Certificata ISO 9001:2015, Azienda Certificata ISO/IESC 27001:2013



MISSION

Vogliamo essere un'impresa responsabile, non solo sociale.

Offriamo opportunità di lavoro a persone con difficoltà occupazionali, riconoscendo nel lavoro uno degli strumenti principali per la realizzazione personale e l'integrazione sociale, valorizzando la partecipazione delle persone all'impresa, operando in rete con il territorio.

Realizziamo un'impresa accogliente e responsabile, improntata ai valori fondanti della cooperazione, quali: la centralità della persona, il superamento del pregiudizio, l'essere parte di un territorio, lo scambio equo e solidale, l'attenzione all'ambiente.

Perseguiamo la continua valorizzazione, formazione, crescita del personale.

Partecipiamo allo sviluppo dell'imprenditorialità ad alto contenuto sociale e ambientale.

Promuoviamo imprenditorialmente attività che valorizzino la qualità della vita della città, restituendo alla stessa il suo patrimonio per un uso comunitario.

GLI AMBITI DI ATTIVITÀ

Confini opera sia in ambito pubblico che privato gestendo:

SERVIZI DI CONTACT CENTER

La Cooperativa Confini offre servizi di **contact center** ad alto livello di professionalità attraverso un team di persone qualificate e attentamente formate. In particolare Confini è in grado di svolgere:

- Call Center inbound per **servizi di prenotazione telefonica delle prestazioni sanitarie CUP**;
- Call Center inbound per servizi ambientali: informativi e prenotazioni ritiri
- Call Center inbound per servizi tributari:
- Call Center outbound per campagne vendita, indagini di mercato e customer satisfaction;
- Gestione di sportelli ad accesso diretto per prenotazioni ed espletamento pratiche;
- Servizi di portierato e accoglienza al pubblico
- Attività di segreteria e centralino
- Gestione di sportelli virtuali attraverso mail, sms o segreterie telefoniche.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI BACK OFFICE

Confini eroga servizi in ambito amministrativo sia per enti pubblici che aziende private in particolare:

- archiviazione documentazione amministrativa;
- supporto all'URP, gestione reclami e ricontatto clienti;
- supporto all'ufficio recupero crediti, monitoraggio e report su pagamenti, redazione lettera sollecito;
- Customer service;

La gestione dei predetti servizi si realizza sia in sedi proprie che in sedi terze in locali messi a disposizione dai clienti.

LE NOSTRE ESPERIENZE

SERVIZIO CUP e ACCESSO AI LABORATORI PRELIEVI – SPORTELLI DISTRETTUALI E OSPEDALE CATTINARA

Confini Impresa Sociale opera dal 2005 nell'ambito dell'accesso alle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Regionale ovvero in regime di libera professione intramoenia ed erogate dalle strutture sanitarie provinciali di Trieste: AOUTS "Ospedali Riuniti di Trieste", dell'Istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico "Burlo Garofolo", dell'Azienda per i Servizi Sanitari n.1 "Triestina" e strutture private accreditate.

Articolato su 10 sedi distrettuali, il servizio conta ora un totale di 18 sportelli operativi dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 7.00 - 15.00.

Gli operatori lavorano su applicativi forniti dalla committenza (SIASI WEB, CUPWEB, INTERPRANA).

Le attività erogate allo sportello sono:

- prenotazione, cambi e disdette degli appuntamenti riferiti a tutta l'offerta sanitaria specialistica della provincia di Trieste
- accettazione diretta per prelievi ed esami di laboratorio;
- gestione degli incassi riferiti alle prestazioni svolte/prenotate;
- Consegna referti
- Attività amministrativa sanitaria a titolo esemplificativo cambio del Medico/ Pediatra, copertura sanitaria, iscrizione al Sistema Sanitario Regionale
- Informazione ed orientamento utenza

Per garantire la puntuale copertura del servizio è prevista una **reperibilità 24 su 24** del referente che provvede qualora necessario alle sostituzioni in tempo reale, per evitare scoperture di servizio.



SERVIZIO PRENOTAZIONI CUP

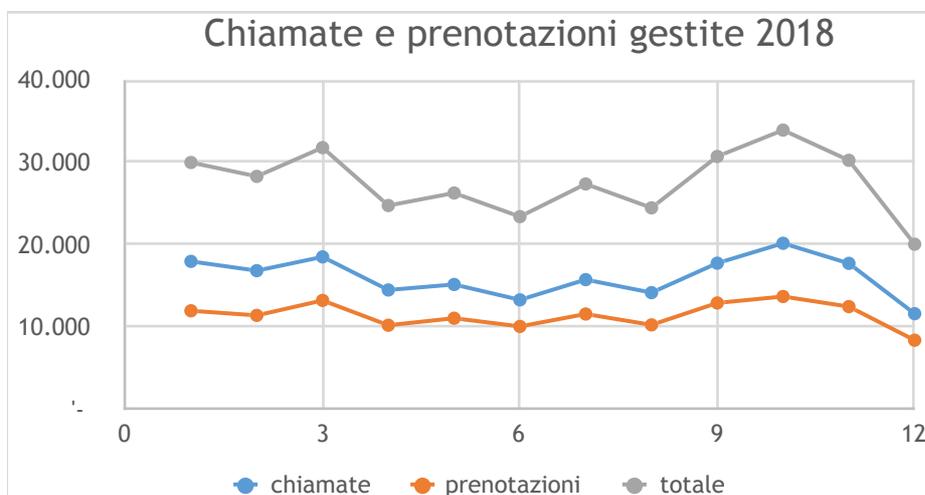
CALL CENTER – REGIONE FVG

Confini Impresa Sociale gestisce in Raggruppamento Temporaneo di Impresa con TeSan- e Televita s.p.a, il Call Center per le prenotazioni Cup FVG. Il servizio di call center è volto all'informazione e prenotazione delle prestazioni sanitarie ambulatoriali erogate dal Servizio Sanitario Regionale nelle province di Trieste, Gorizia, Udine e Pordenone.

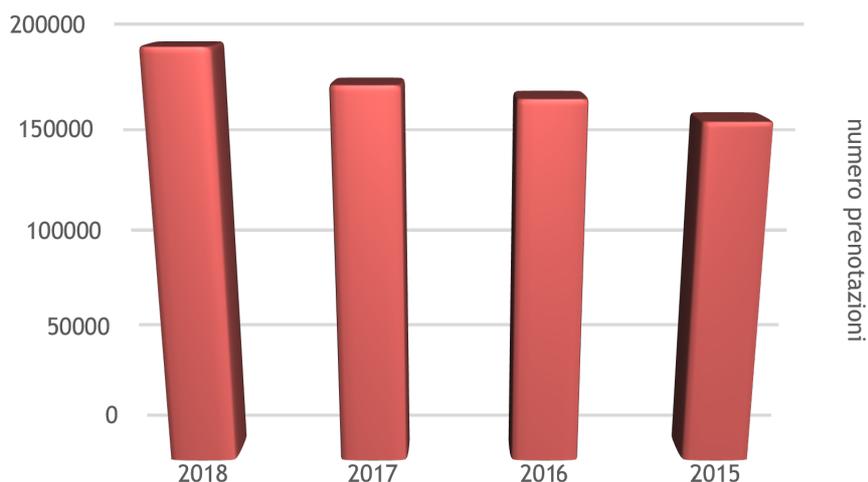
Il servizio, attivo con orario 7.00-19.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 13.00 il sabato. Nel 2018 Confini ha gestito **331.532** chiamate, effettuando **137.692** prenotazioni, con una media di percentuale alla risposta superiore al **90%**, con un tempo di attesa di **xxxx** ed una durata media delle stesse pari 240 secondi.

Il call center ha registrato un picco di 34.000 chiamate mensili pari a 1750 al giorno, nel mese di ottobre.

Grafico relativo il flusso di chiamate gestite dal call center nel 2018



Nel grafico sottostante si può notare l'andamento del numero di prenotazioni negli ultimi 5 anni. La costante crescita è sicuramente dovuta dalla qualità e dalle elevate performance erogate dal servizio, che induce l'utenza a prediligere quale strumento di prenotazione il call center.



SERVIZIO INFORMAZIONI/PRENOTAZIONI RACCOLTA INGOMBRANTI E VERDE -

CALL CENTER NUMERO VERDE 800 450 999 COMUNE di TAVAGNACCO

Confini Impresa Sociale, su commissione di Net Spa, gestisce dal 2013 il Numero Verde Informazione e Prenotazione per la raccolta ingombranti e verde a favore degli abitanti del Comune di Tavagnacco.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con orario 8.30 alle 16.00.

L'attività svolta è la seguente:

- Informazioni sulla raccolta differenziata in funzione della tipologia di rifiuto;
- Informazioni su orari e giorni di raccolta;
- Informazioni su orari e giorni apertura Centro di Raccolta;
- Diario delle segnalazioni di mancata raccolta, lamentele, ecc.;
- Raccolta di segnalazione di eventuale presenza di rifiuti dispersi;
- Informazioni sul sistema di raccolta porta a porta verde e ingombranti/durevoli;
- Prenotazioni per i servizi di raccolta porta a porta su chiamata;
- Raccolta delle richieste di prenotazione pervenute sul sito e recall per appuntamento.

QUALITÀ: SISTEMA E CERTIFICAZIONE

Confini Impresa Sociale è una delle prime cooperative di tutto il Friuli-Venezia Giulia a poter dimostrare la qualità delle sue attività per l'inserimento socio-lavorativo con una "doppia" certificazione ottenuta ai sensi della norma UNI EN ISO 9001, sia per il servizio di inserimento lavorativo che per il servizio di progettazione ed erogazione di servizi di call center per prenotazioni C.U.P., Progettazione ed Erogazione di servizi di Gestione di sportelli informativi per l'utenza degli enti pubblici. (certificazione rilasciata da DNV-GL S.p.a., ente riconosciuto da ACCREDIA).

Tale Sistema di Gestione, applicato a tutta la Cooperativa, e non solo ai processi certificati, ha lo scopo di definire l'organizzazione interna per gestire in modo controllato ed improntato al miglioramento continuo tutti i processi, in modo da garantire con regolarità l'erogazione di servizi che siano il più possibile aderenti alle aspettative esplicite ed implicite del cliente e delle parti interessate e ne aumentino la soddisfazione.



Ad ottobre 2018 la Cooperativa ha ottenuto la certificazione **ISO/IEC 27001-2013**, attestante un sistema di gestione dei dati e delle informazioni nell'erogazione dei propri servizi, di assoluta qualità e sicurezza.

Tale certificato, risulta di fondamentale importanza per l'erogazione di servizi per i quali vengono trattati e conservati dati sensibili, come i servizi di Contact Center e di Front Office.



“Confini impresa sociale” Società Cooperativa Sociale

Albo Società Cooperative n A104027

Via Della Geppa,9 - 34132 Trieste Tel.: 040 773263 - Fax: 040 5709728

e-mail: info@cooperativaconfini.it - Pec: confini.coop@legalmail.it

C.F. e P. IVA: 00970890323