

Rev10	<b>Carta dei Servizi</b>	30-11-2016
-------	--------------------------	------------

## Metàlogos Ricerca Formazione Consulenza sc

### Carta dei Servizi



Orario di apertura:  
Dal Lunedì al Giovedì ore  
9.00 – 13.00 -- 14.00 – 18.00  
Venerdì 9.00 – 13.00

## 1. PRESENTAZIONE



La realizzazione e la divulgazione della Carta dei servizi rappresenta per Metàlogos Ricerca Consulenza Formazione s.c., un momento fondamentale di un percorso, anche culturale e valoriale, atto a rendere pubblici e a garantire gli impegni che ci siamo posti.

In questa ottica ci auguriamo che il cliente, stakeholder possa, oltre a conoscere e ad usufruire dei servizi che offriamo, avere la garanzia di ottenere quanto concordato, al livello qualitativo stabilito.

La presente Carta dei Servizi parte da due considerazioni di base:

- a) il cliente, stakeholder non è un fruitore passivo dei nostri servizi, ma è in primo luogo il titolare di diritti in relazione ai propri desideri e a quanto Metàlogos si impegna a offrire;
- b) questo ruolo è reso possibile partendo da una nostra corretta e chiara informazione.

Conseguentemente la Carta dei servizi vuole essere uno strumento che permette di conoscere e confrontare la nostra realtà e di interagire con i servizi da noi offerti. Pertanto nella costruzione della stessa abbiamo mirato alla chiarezza delle informazioni a garanzia di una efficace lettura e comprensione, ritenendo tali fattori elementi essenziali per il diritto del cliente, stakeholder di essere informato e di poter scegliere l'offerta più vicina a i propri desideri.

I **destinatari** di questa Carta dei servizi sono aziende private, pubbliche sociali e manifatturiere e le persone che desiderino migliorare la propria organizzazione, formare il proprio personale, progettare interventi di ricerca azione, persone che intendono entrare o rientrare nel mondo del lavoro..

Sono inoltre coloro che, in varia misura, sono interessati alla nostra attività, siano questi singoli privati, siano questi enti e/o organizzazioni.

## **2. DICHIARAZIONE DI INTENTI: NOI PER IL CLIENTE - STAKEHOLDER.**

Nel presente documento la declinazione dei diritti dei clienti, intesi come soggetti destinatari dei servizi offerti da Metàlogos, testimonia e orienta il nostro impegno nel lavoro.

Ai clienti va garantito il pieno diritto ad essere ascoltati, a poter scegliere fra le diverse possibilità offerte e al rispetto della riservatezza.

La nostra **Vision** è di fornire i servizi di ricerca consulenza formazione al massimo livello di qualità e di efficacia della prestazione, secondo i più elevati standard dei centri di riferimento a livello nazionale ed internazionale.

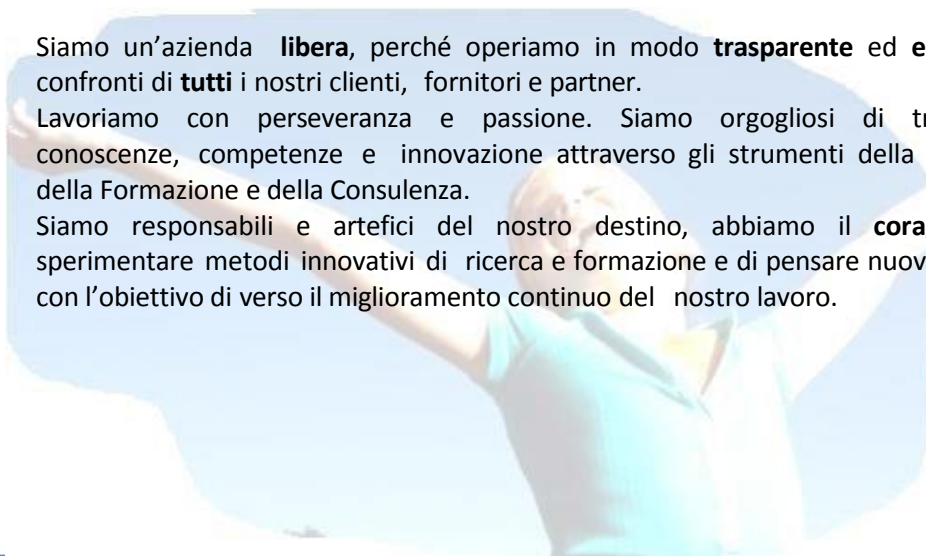
L'ottica è di collaborazione interdisciplinare, di integrazione e coordinamento tra le diverse professionalità e i diversi servizi da noi proposti.

La nostra **Mission**

Siamo un'azienda **libera**, perché operiamo in modo **trasparente** ed **etico** nei confronti di **tutti** i nostri clienti, fornitori e partner.

Lavoriamo con perseveranza e passione. Siamo orgogliosi di trasferire conoscenze, competenze e innovazione attraverso gli strumenti della Ricerca, della Formazione e della Consulenza.

Siamo responsabili e artefici del nostro destino, abbiamo il **coraggio** di sperimentare metodi innovativi di ricerca e formazione e di pensare nuovi servizi, con l'obiettivo di verso il miglioramento continuo del nostro lavoro.



## Ricerca – Consulenza – Formazione

L'**azione** si concretizza con:

- ✓ Programmazione di interventi formativi e di consulenza
- ✓ Interventi di programmazione e pianificazione
- ✓ Programmazione di interventi di miglioramento organizzativo

Ambito di **Ricerca**:

- ✓ Esigenze, bisogni del territorio in ambito socio assistenziale, socio educativo e manifatturiero
- ✓ Nuove metodologie formative
- ✓ Analisi bisogni e desideri del cliente
- ✓ Analisi bisogni formativi

Ambito di **Consulenza**:

- ✓ Pianificazione servizi
- ✓ Organizzativo
- ✓ Qualità
- ✓ Marketing e Comunicazione
- ✓ Certificazione ISO 9000 – SA 8000
- ✓ Bilancio Sociale (parte analisi sociale)
- ✓ Psicopedagogico

Ambito di **Formazione**:

- ✓ Psico educativo (corsi per insegnanti, gruppi di alunni in difficoltà di apprendimento)
- ✓ Organizzativo gestionale e della qualità
- ✓ Manifatturiero
- ✓ Formazione personale
- ✓ Percorsi di sviluppo personale per entrare o rientrare ne mondo del lavoro

Ambito dei **Servizi per il lavoro**

- ✓ Presso la sede di via dell'industria 8 Alpage è aperto un apposito sportello per chi vuole usufruire dei Servizi per il lavoro
- ✓ Lo sportello è aperto dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30 da lunedì a giovedì e dalle ore 9 alle ore 13 il venerdì.
- ✓ Presso tale sportello sono presenti operatori qualificati che svolgono attività di:

**ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI**

Ha lo scopo di illustrare all'utente i servizi erogati i indicando tempi e modalità del percorso, identificare il fabbisogno formativo di accesso al servizio e le aspettative dell'utenza, sostenere la chiarificazione della domanda orientativa individuale, fornire indicazioni circa l'opportunità di percorsi formativi o finalizzati al reimpiego.

**ANALISI DELLA DOMANDA E APPROFONDIMENTO DEL PROFILO DELL'UTENTE**

Si propone di sostenere l'utente nell'analisi e nella ricostruzione delle esperienze formative e professionali e nell'identificazione delle competenze e delle risorse maturate al fine di supportarlo nella definizione di un progetto professionale.

**MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA E OFFERTA**

Ha l'obiettivo di definire con l'utente il piano di ricerca attiva del lavoro e assisterlo nel contratto con l'azienda attraverso raccolta e successiva diffusione del curriculum vitae e segnalazione delle vacance.

#### DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Ha lo scopo di elaborare, sulla base dell'analisi del profilo professionale e formativo dell'utente, un progetto individuale che illustri e monitori tutte le tappe del percorso di riqualificazione professionale o di inserimento lavorativo.

Può prevedere un insieme integrato di azioni:

- Colloqui di accoglienza
- Counselling orientativo  
individuale o di gruppo
- Bilancio di competenze
- Scouting aziendale e  
ricerca attiva individuale
- Percorsi di formazione

### **ATTIVAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI**

Si propone di fornire informazioni e consulenza in merito ai percorsi formativi che possono essere attivati, con lo scopo di migliorare le opportunità occupazionali o facilitare l'adeguamento delle competenze richieste dal mercato del lavoro. La progettazione e l'organizzazione dei percorsi di formazione o riqualificazione professionale vengono calibrati sulle realtà economiche ed occupazionali delle Province venete.

### **Cosa ci caratterizza**

Costante impegno al miglioramento:

- ✓ nel rapporto con i partner - stakeholder
- ✓ nelle metodologie formative e di ricerca
- ✓ nel rispondere alle richieste tramite il coinvolgimento e il confronto di diverse e nuove professionalità

L'offerta dei nostri servizi:

- ✓ mira a garantire adeguati livelli di erogazione di servizi di ricerca consulenza e formazione;
- ✓ prende in considerazione la persona nella sua globalità;
- ✓ rispetta e tiene conto delle condizioni soggettive degli allievi (interessi, situazione psicofisica  
etc. e oggettive ;età, stato di salute, abilità ...);
- ✓ offre risposte differenziate e personalizzate;
- ✓ promuove un livello di consulenza e formazione correlato ai desideri e potenzialità dell'allievo e dell'azienda;
- ✓ valuta periodicamente le attività, in modo partecipato, al fine di impostare ed articolare in modo adeguato le prestazioni.

### **I nostri Valori sono:**

Lavoriamo per il bene comune : ci sono beni comuni di cui si avverte un crescente bisogno; crediamo nella virtù della reciprocità, nella fratellanza. Crediamo nel lavoro come bene comune e i nostri comportamenti lo dimostrano.

Tutto il personale, a vario livello, è impegnato in un costante atteggiamento di ascolto verso le esigenze del cliente, sia questo stakeholder, ente o azienda pubblica o privata, sociale, educativa, manifatturiera, si questo singolo privato.

### **La nostra modalità di rapporto**

Le parole chiave: rete, partnership, stakeholder

### **3. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI E DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE**

I principi generali che guidano la programmazione e le attività di Metàlogos sono:

#### ***Eguaglianza***

***Il servizio si basa sul principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.***

#### ***Imparzialità e continuità***

Metàlogos svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la continuità e la regolarità delle prestazioni, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

#### ***Partecipazione***

Clienti e stakeholder sono coinvolti attivamente per esprimere opinioni e suggerimenti, in un'ottica costruttiva e di collaborazione.

#### ***Efficacia***

La qualità professionale dei soci e dei collaboratori, il lavoro di co-progettazione e coordinamento delle figure impegnate, la collaborazione fra soggetti pubblici e privati del territorio e la valutazione dei servizi offerti sono tesi a mantenere e migliorare gli obiettivi posti e/o concordati. I servizi sono realizzati con personale qualificato, in formazione continua.

#### ***Efficienza***

L'organizzazione del servizio è perseguita mediante l'attivazione di percorsi dinamici e procedure esplicite che mirano a garantire l'uso ottimale delle risorse umane, strutturali ed economiche

***Riguardo gli ultimi due principi Metàlogos si è dotata di un sistema di gestione qualità strutturato secondo la norma ISO9000:2000. Il sistema attivo già dal 2002 è stato applicato ed è mantenuto aggiornato costantemente in ottica di miglioramento continuo. Al momento, essendo Organismo accreditato dalla Regione Veneto per la formazione continua e superiore, quindi soggetto a ispezione periodica, non ritiene necessario procedere anche alla certificazione ISO.***



A integrazione dei principi generali esposti, riteniamo opportuno aggiungere alcuni **diritti** ulteriori:

**1 Diritto di scelta**

Il cliente può liberamente e in qualsiasi momento prendere decisioni che attengono il diritto alla libertà individuali dello stesso.

**2 Diritto alla riservatezza e alla privacy**

Il diritto alla riservatezza e alla privacy è garantito da tutto il personale nel rispetto della Normativa vigente

**3 Diritto ad accedere alle informazioni**

Il Cliente ha il diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano.

**4 Diritto ad esprimere suggerimenti e reclami**

Il Cliente ha il diritto ad esprimere osservazioni, suggerimenti di miglioramento sui servizi offerti nonché ad avanzare formale reclamo a seguito di disservizi che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il Cliente ha il diritto ad essere informato degli esiti.

...e doveri:

**1. Dovere alla collaborazione e al rispetto delle regole.**

Il Cliente, in particolare l'allievo della formazione o della consulenza deve avere un comportamento responsabile e di collaborazione con il personale al fine di garantire una corretta, sicura e ottimale gestione delle attività. L'allievo si impegna ad osservare le indicazioni relative alle modalità di accesso e gestione dei corsi riportate nel materiale informativo.

**4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI DA METÀLOGOS**

I servizi sono di Ricerca, consulenza e formazione. Per una visione puntuale e aggiornata delle proposte relative è allegata alla presente Carta una apposita documentazione contenente le proposte per l'anno in corso e per l'anno successivo.

La documentazione è sempre aggiornata e disponibile sul sito [www.metàlogos.it](http://www.metàlogos.it)

L'accesso ai servizi avviene rivolgendosi alla segreteria che si occupa di:

*Prenotazione corsi  
Informazioni  
generali e  
specifiche sui  
servizi*

*Fatturazione delle  
prestazioni  
Corrispondenza  
via e-mail, fax,  
posta Servizio  
telefonico  
Gestione corrente segreteria corsi  
Raccolta segnalazioni, suggerimenti, reclami.*

## **5. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE**

Nata nel 2000 per dare una risposta alle esigenze di ricerca consulenza e formazione presenti nel territorio Veneto.

### **Perché risposta locale Veneta:**

Conoscenza diretta esigenze e problematiche del territorio, promozione e partecipazione a tavoli di concertazione territoriali, costruzione con il cliente di percorsi formativi e di ricerca azione in stretta relazione con le esigenze della comunità, garanzia per il committente anche dopo l'esecuzione del lavoro. Il pericolo era di chiudersi, quindi ha mantenuto un costante e proficuo rapporto di partnership con altri enti e organizzazioni operanti nel territorio Veneto  
Nel 2003: accreditata in Regione Veneto come Organismo di Formazione per la Formazione Continua e Superiore  
Nel 2006: ampliamento base societaria: lo scopo è di allargare conoscenze e competenze in ambito manifatturiero e imprenditoriale profit.  
Nel 2009: possibilità di disporre di docenti accreditati per Outdoor Management Training®  
Dal 2012 possibilità di fornire corsi FAD e forme di ricerca e consulenza che utilizzano consistentemente tecnologia informatica; possibilità di disporre di Coach Professionisti accreditati

### **Riferimenti**

#### **Metàlogos Ricerca Consulenza Formazione Società Cooperativa**

Sede legale e Operativa: Via dell'industria n. 8 32016 - Alpage (BL)

Tel 0437 942655

Sito web [www.metalogos.it](http://www.metalogos.it)

e-mail [info@metalogos.it](mailto:info@metalogos.it)

Pagina Facebook [metalogosazienda](https://www.facebook.com/metalogosazienda)

CF e P.iva 00927360255

Iscrizione all'albo delle cooperative n° A102003

Codice ODF accreditato per Formazione Continua e Superiore dalla Regione Veneto: A0250

Codice ODF accreditato per i Servizi al Lavoro dalla Regione Veneto: L047

Orari di apertura ufficio: 9.00 – 13.00 - 14.00 – 18.00

## **6. CRITERI DI QUALITÀ E STANDARD DEI SERVIZI**

### **Organizzazione e attività del servizio**

A disposizione del cliente, presso Metàlogos, è presente un responsabile a disposizione per tutte le informazioni riguardanti i servizi.

Metàlogos mette a disposizione del cliente la Carta dei servizi e ulteriore materiale illustrativo specifico contenente tutte le informazioni utili per ottimizzare ed eventualmente concordare la scelta della gamma dei servizi offerti dalle stesse.

In ottica di qualità verso l'eccellenza Metàlogos garantisce:

- Un contatto con gli allievi e i docenti (personale, telefonico o mail o social)
- Un'opportuna rete di relazioni esterne, contatti col territorio, rapporto con i servizi del territorio

Criteri di qualità e standard di servizio e in generale tutti gli aspetti relativi alla qualità sono costantemente monitorati.

Annualmente il Servizio garantisce la pubblicizzazione dei risultati raggiunti.

### **Struttura**

Le caratteristiche strutturali sono adeguate ai servizi offerti. Nel caso di corsi esterni alla sede le aule devono garantire i requisiti normativi cogenti.

La struttura operativa si compone di un ampio ufficio con possibilità di svolgere riunioni e/o piccoli corsi. Per quanto riguarda le aule formative sono attivate singole convenzioni in varie sedi al fine di favorire il minor spostamento degli allievi.

E' sempre garantito un servizio di pulizia nel rispetto delle persone e delle norme cogenti.

### **Attrezzature e strumenti operativi**

Metàlogos è dotata di tutta la strumentazione necessaria per garantire un buon funzionamento delle attività. Nel caso di singole e specifiche esigenze è prevista una procedura per acquisire le risorse non disponibili internamente.

### **Professionalità degli operatori**

I soci dispongono di specifiche professionalità che coprono l'intera gamma dell'offerta.

Data l'esigenza di fornire sempre il massimo di professionalità e in linea con gli obiettivi di volta in volta concordati col cliente, è dotata di specifica procedura per l'acquisizione delle risorse umane all'esterno (consulenti). A tal proposito Metàlogos dispone di un ampio range di consulenti e formatori con cui ha rapporto consolidato.

Tutti sono in possesso di titolo idoneo all'attività svolta.  
I dipendenti sono assunti dopo aver superato un periodo di prova previsto da CCNL.  
Ad ogni nuovo inserimento è previsto un periodo di affiancamento di almeno due settimane e una valutazione finale da parte di un tutor.  
I dipendenti svolgono almeno 50 ore di formazione annue nell'ambito di un piano formativo annuale e in ottica di formazione continua.

### **Soddisfazione del cliente**

Il monitoraggio di tale aspetto viene effettuato attraverso:

- le riunioni con i clienti e/o stakeholder per un confronto e condivisione di segnalazioni e impressioni, suggerimenti raccolti durante le attività;
- la lettura e l'analisi dei dati emersi dalle schede di valutazione compilate dagli allievi la lettura e l'analisi di dati statistici riguardo i flussi di clienti
- interviste a testimoni privilegiati; portatori di interesse che operano in sinergia con Metàlogos nel fornire servizi complessi (progettazioni, percorsi di ricerca e formativi in sinergia con altri enti).

I risultati sono pubblicizzati sul sito ogni anno.

## **7. SISTEMA DI RECLAMO – SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI**

### ***Come garantiamo gli impegni assunti***

Metàlogos, a garanzia degli impegni assunti, chiede al cliente di avanzare suggerimenti e reclami.

Le comunicazioni possono avvenire a mezzo lettera o compilando un modulo disponibile presso la segreteria.

Per le comunicazioni verbali c'è la possibilità di fissare l'appuntamento con il Responsabile del servizio o con il Presidente.

I reclami sono analizzati e, dopo aver acquisito gli elementi necessari e/o aver interpellato i soggetti interessati, si dà una prima risposta al cliente entro 1 giorno lavorativo. In genere è risolutiva, altrimenti Metàlogos si impegna a rispondere ai reclami entro un tempo massimo di 7 giorni lavorativi dal loro ricevimento.

E' disponibile al cliente o partner apposito registro reclami in cui vengono registrate tutte le notizie relative al trattamento (iter) del reclamo.

I suggerimenti e le espressioni di gradimento possono, anch'essi, essere proposti alla direzione del servizio sia verbalmente sia via mail o lettera.

**8. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

**9.**

**10.**

La redazione del presente documento si è conclusa nel mese di giugno 2006. La revisione della Carta avviene almeno ogni due anni. Le variazioni ai servizi contenuti, che dovessero intervenire sulla fruibilità e sulla qualità delle prestazioni, saranno prontamente aggiornate sul seguente sito Internet: [www.metalogos.it](http://www.metalogos.it).

File 10SGQ/organizzazione2016-2017/carta dei servizi Rev10