

Sumo società cooperativa sociale – Via Milano 50, 30172 Mestre-Venezia – P.Iva 03523900276  
[www.sumonline.it](http://www.sumonline.it) / [amministrazione@sumonline.it](mailto:amministrazione@sumonline.it) / [sumo.lavoro@gmail.com](mailto:sumo.lavoro@gmail.com)  
0415463027- 3474126130



Sumo società cooperativa sociale

## **Carta dei servizi Ambito Servizi al Lavoro**

## Indice

01. Sumo società cooperativa sociale.....	pag.3
02. La Carta dei Servizi.....	pag.4
03. Principi generali.....	pag.5
04. Diritti e doveri del cliente.....	pag.6
05. Prestazioni e finalità.....	pag.7
06. Modalità di erogazione.....	pag.8
07. Unità operativa e personale.....	pag.9
08. Procedure di reclamo e controllo.....	pag.10
09. Soddisfazione del cliente e Qualità dei servizi.....	pag.11

## 1. SUMO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Sumo è una società cooperativa sociale di tipo A e B che promuove progetti, gestisce servizi e attiva iniziative finalizzate a migliorare la qualità della vita dei cittadini nei settori della vita familiare, della formazione, del lavoro e del tempo libero.

Opera nel territorio attraverso finanziamenti pubblici e privati.

Le attività di Servizio al Lavoro hanno la finalità di promuovere politiche attive per il lavoro per cittadini che hanno bisogno di riqualificazione professionale o di misure di incentivo o sostegno al reddito.

Progetta ed organizza soprattutto attività destinate a occupati e disoccupati, manager e imprenditori, professionisti e tecnici, nei settori dei servizi sociali, della promozione del benessere, delle politiche family friendly, dell'innovazione sociale, dell'ageing, delle nuove tecnologie in ambito sociale.

Grazie alla relazione con il tessuto produttivo locale e con il mondo della cooperazione, la cooperativa sviluppa una rete territoriale di partners con i quali co-progettare soluzioni adeguate ai bisogni di cittadini e imprese.

## 2. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi presenta i Principi generali, i Diritti e doveri del cliente, le Prestazioni e le finalità, le Modalità di erogazione, le Unità operativa e il personale, le Procedure di reclamo e controllo, le modalità di Valutazione.

E' un documento di trasparenza che garantisce ai cittadini e alle imprese la garanzia di parità informativa e un impegno reciproco.

### 3. PRINCIPI GENERALI

Tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione. L'accesso ai Servizi è favorito da forme di promozione e dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di apertura e delle modalità di accesso agli sportelli.

Sumo si impegna a gestire con riservatezza tutte le diverse categorie e fasce di clienti, nel rispetto dei principi generali di pari opportunità, imparzialità, eguaglianza, dedicandosi ad ognuno in funzione delle esigenze specifiche.

Viene garantita a tutti parità di trattamento a prescindere da sesso, età, religione, handicap, nazionalità, orientamento sessuale.

I Servizi per il lavoro vengono offerti senza alcun onere per il cliente.

Sumo si impegna per erogare con continuità, regolarità e Servizi.

I clienti vengono coinvolti nel monitoraggio, nella valutazione nel miglioramento dei Servizi erogati. Per questo, i clienti hanno l'opportunità/diritto di presentare segnalazioni, osservazioni e reclami.

Sumo adotta tecniche di valutazione specifiche al fine di migliorare con continuità la qualità dei servizi erogati. Per questo rileva costantemente il grado di soddisfazione dei clienti.

Tutto il personale impegnato nei Servizi garantisce abilità professionali adeguate, esperienza specifica, rispetto, cortesia e disponibilità nei confronti dei clienti. Gli operatori dei Servizi agiscono nel rispetto della normativa sulla privacy e accolgono i fruitori in appositi spazi dedicati ai colloqui.

#### 4. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

I clienti hanno il diritto di godere gratuitamente dei Servizi offerti nel rispetto dei principi generali e nel rispetto delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del D.Lgs 276/2003 e successive modifiche.

Hanno altresì il dovere di utilizzare correttamente i Servizi, di fornire informazioni veritiere e di ottemperare agli accordi derivanti da eventuali Piani di azione costruiti con gli operatori.

## 5. PRESTAZIONE E FINALITA'

La finalità perseguita da Sumo è la predisposizione di piani, progetti individuali e misure di accompagnamento finalizzati all'occupazione degli utenti, attività di orientamento e di mediazione tra domanda e offerta di lavoro.

In termini di prestazioni garantisce:

<b>Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto</b>	Relativamente ai cittadini: Garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.	Informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso
		Informazioni e invio ad altri servizi territoriali
		Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali
<b>Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro</b>	Relativamente ai cittadini: Garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali di buona occupabilità opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.	Raccolta e diffusione curriculum vitae
		Ricerca e segnalazione delle vacancies
		Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto
<b>Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.</b>	Relativamente ai cittadini: Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Garantisce, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.	Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro
		Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI)
		Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante

## 6. MODALITA' DI EROGAZIONE

SEDE-RECAPITI	ACCESSO/INFORMAZIONE	MEDIAZIONE DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO	PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO
MESTRE Viale San Marco n. 172 C/o Coges Don Lorenzo Milani Tel. 3474126130 Mail <a href="mailto:sumo.lavoro@gmail.com">sumo.lavoro@gmail.com</a>	Su appuntamento	Su appuntamento	Su appuntamento

Si precisa che gli appuntamenti si possono fissare telefonando al n. 3474126130 (dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 14) o inviando una mail all'indirizzo [sumo.lavoro@gmail.com](mailto:sumo.lavoro@gmail.com)

### **Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto**

Accoglienza ed individuazione delle esigenze dell'utente.  
Valutazione ed eventuale rinvio a servizi interni o esterni alla struttura.  
Erogazione informazioni sulle opportunità occupazionali.  
Inserimento/aggiornamento in banca dati.  
Predisposizione e divulgazione materiale informativo.  
Supporto informativo sulle opportunità orientative, formative e lavorative offerte dal territorio.  
Predisposizione/aggiornamento del profilo professionale.  
Durata del colloquio: 45'

### **Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro**

Colloqui individuali per definizione disponibilità, caratteristiche professionali e inserimento dei profili nelle banche dati.  
Aggiornamento /arricchimento dei profili professionali.  
Individuazione di offerte/ richieste di personale.  
Analisi fabbisogni aziende (e-mail dedicata).  
Pubblicazione richieste di personale pervenute.  
Raccolta autocandidature.  
Segnalazione dei candidati alle aziende.  
Colloqui di preselezione.  
Supporto primo contatto.  
Durata del colloquio: 60'

### **Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro**

Consulenza mirata su percorso professionale e servizi considerati più adeguati.  
Eventuale attivazione un percorso di bilancio di competenze e predisposizione di un documento di sintesi.  
Definizione, sottoscrizione, accompagnamento del PAI e monitoraggio.  
Assistenza nella stesura del curriculum vitae e della lettera di autocandidatura.  
Accompagnamento/supporto alle azioni di inserimento lavorativo.  
Durata del colloquio: 60'



## 7. UNITA' OPERATIVA E PERSONALE

Sumo mette a disposizione per il servizio specifico propri spazi, opportunamente identificati, presso la sede della Cooperativa Coges Don Lorenzo Milani in Viale San Marco 172 a Mestre (VE). La struttura si compone di un Responsabile e di tre Operatori del Mercato del Lavoro (OML).

Sono disponibili locali specifici per l'attesa e per l'erogazione dei Servizi. L'ufficio dedicato ai colloqui è dotato delle necessarie attrezzature per lo svolgimento dei servizi. È garantita la possibilità di accesso a sistemi informativi e banche dati regionali. I locali garantiscono la riservatezza durante i colloqui individuali.

Il Responsabile si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie; promuove il servizio e attua il monitoraggio delle azioni.

Gli OML gestiscono con professionalità e riservatezza tutti le prestazioni erogate e monitorano l'andamento delle azioni poste in essere a favore dei clienti.

## 8. PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Sumo società cooperativa sociale, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga di avere riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato.

L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi alla realizzazione del servizio.

La raccolta di suggerimenti, segnalazioni e reclami da parte dei propri clienti sulle modalità di erogazione del servizio avviene attraverso un'apposita modulistica consegnata a tutti i clienti e comunque sempre disponibile presso l'unità operativa.

Il medesimo documento è scaricabile dal sito [www.sumonline.it](http://www.sumonline.it) e può essere inviato tramite mail all'indirizzo [sumo.lavoro@gmail.com](mailto:sumo.lavoro@gmail.com)

Entro 20 giorni lavorativi, il Responsabile dell'Unità operativa e gli OML prenderanno in esame suggerimenti, segnalazioni e reclami e risponderanno al cliente.

Tutti i suggerimenti, segnalazioni e reclami verranno presi in considerazione e saranno oggetto di analisi e valutazione allo scopo di correggere eventuali errori e disfunzioni organizzative.

## 9. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E QUALITA' DEI SERVIZI

Al fine di valutare la soddisfazione dei clienti e la qualità dei servizi erogati, ad ogni cliente sarà somministrato una scheda di valutazione che analizza:

- ④ Professionalità, competenza e cortesia del personale
- ④ Qualità, tempestività e accuratezza delle prestazioni erogate
- ④ Comfort, adeguatezza e accoglienza dell'ambiente

Semestralmente il Responsabile dell'Unità operativa elaborerà i dati raccolti e ne pubblicherà una sintesi presso l'Unità operativa e sul sito web [www.sumonline.it](http://www.sumonline.it).

## INFORMAZIONI UTILI

Sumo società cooperativa sociale è tenuta e si impegna a:

- a) interconnettersi con il nodo Borsalavoroveneto, secondo quanto previsto dall'articolo 28, comma 8, della legge regionale 3/2009, nei tempi e con le modalità definiti dalla Direzione Regionale competente in materia di lavoro, secondo le specifiche tecniche indicate da Veneto Lavoro;
- b) inviare alla Regione Veneto e alle Province ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro;
- c) comunicare alla Regione Veneto e alle Province le buone pratiche realizzate nonché le informazioni e i dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti secondo le modalità definite da apposite linee guida;
- d) fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad essi si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo;
- e) svolgere i propri servizi senza oneri per i lavoratori;
- f) osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni, di cui agli articoli 8, 9 e 10 del decreto legislativo n. 276/2003.