

Sumo società cooperativa sociale
Sede Legale Via Milano 50, 30172 Mestre-Venezia
P. Iva 03523900276
www.sumonline.it
amministrazione@sumonline.it / cappello@sumonline.it
3474126130



Sumo società cooperativa sociale

Carta dei servizi

Ambito Servizi di Formazione

Mestre, 18.10.2022

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 Formazione hanno la finalità di supportare con azioni formative mirate i cittadini che hanno bisogno di qualificazione o riqualificazione.

Progetta ed organizza soprattutto attività destinate a occupati e disoccupati, manager e imprenditori, professionisti, 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 del servizio.

La Carta è stata scritta con lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna, e ai servizi offerti e di coinvolgere gli stessi utenti nel nostro impegno verso un continuo processo di miglioramento dei servizi messi loro a disposizione.

La carta permette infatti di valutare la qualità del servizio offerto, verificando la corrispondenza tra quanto espresso in essa e il servizio utilizzato.

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 di Formazione 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 progettazione e realizzazione di corsi di formazione finalizzati alla qualificazione/riqualificazione e all'inserimento lavorativo di lavoratori disoccupati/occupati e di giovani diplomati e laureati, finanziati attraverso bandi pubblici della Regione Veneto

In termini di prestazioni garantisce:

Metodologie didattiche	Al fine di realizzare un efficace processo di formazione, i corsi sono suddivisi in moduli che sviluppano attività e conoscenze necessarie per i docenti che operano nella formazione. La modalità di erogazione dei moduli prevede lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche in laboratorio.
Formazione rivolta a Adulti Disoccupati	I corsi rappresentano soluzioni concrete per l'inserimento o il reinserimento lavorativo degli adulti disoccupati.
Formazione rivolta a Adulti Occupati	I corsi rappresentano soluzioni efficaci per l'aggiornamento professionale, per restare al passo con i tempi e anche per approfondire interessi personali a livello hobbistico.
Formazione per i Giovani	I corsi si rivolgono a giovani laureati e/o diplomati al fine dell'inserimento lavorativo
Formazione per autoimpresa	I corsi di rivolgono a coloro che hanno un'idea di impresa e vogliono diventare imprenditori

6. MODALITA' DI EROGAZIONE

SEDE-RECAPITI	COLLOQUIO DI ACCESSO/SELEZIONE	FORMAZIONE
MESTRE Via Altobello 9c – via Altobello 7L Tel. 0412689480 3474126130 Mail sumo.lavoro@gmail.com	Dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 14 su appuntamento	Secondo il calendario stabilito per il corso

7. UNITA' OPERATIVA E PERSONALE

UNITA' OPERATIVA

Sumo mette a disposizione per il servizio specifico propri spazi, opportunamente identificati, presso la propria sede in via Altobello 9 c e via Altobello 7L a Mestre, vicino al centro.

Nei pressi della sede vi sono numerosi parcheggi pubblici a pagamento non custoditi ed è facilmente raggiungibile in auto o con mezzi pubblici. Per chi abita in centro a Mestre, è raggiungibile anche a piedi.

L'ufficio di via Altobello 9c è situato a piano terra e i portatori di handicap possono accedere direttamente con carrozzina. Gli utenti con difficoltà motorie possono essere accompagnati in macchina fino alla distanza di 20 metri dall'ingresso.

Sono disponibili locali specifici per l'attesa e per l'erogazione dei Servizi. L'ufficio dedicato ai colloqui è dotato delle necessarie attrezzature (pc, internet e stampante) 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.

La sala formazione di via Altobello 7/L è situata al secondo piano e i portatori di handicap possono accedervi con carrozzina utilizzando l'ascensore/montacarichi presente nello stabile.

Gli utenti con difficoltà motorie possono essere accompagnati in macchina fino alla distanza di 20 metri dall'ingresso.



<https://goo.gl/maps/V8BNDZc9dqZgDQS18>

PERSONALE

La struttura si compone di un Responsabile e di docenti, con curriculum adeguato alla materia d'insegnamento.

I curricula professionali sono a disposizione degli utenti per l'eventuale visione.

Responsabile:

dott.ssa Elisa Cappello - si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie; promuove il servizio e attua il monitoraggio delle azioni.

I riferimenti per contattare il responsabile dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 14.00 sono: cell. 3474126130 e mail sumo.lavoro@gmail.com.

Mestre 18.10.2022

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 e può essere inviato tramite mail all'indirizzo sumo.lavoro@gmail.com

Entro 20 giorni lavorativi, il Responsabile dell'Unità operativa prenderà 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:

- Professionalità e competenza del personale
- Qualità e organizzazione del corso
- Documentazione e contenuti del corso

Annualmente il Responsabile dell'Unità operativa elaborerà i dati raccolti e ne pubblicherà una sintesi presso l'Unità operativa.