

Carta dei Servizi Metàlogos

Metàlogos



Metàlogos

Trasformiamo i Costi in Valore

Organismo
di Formazione
accreditato
dalla Regione
del Veneto





Presentazione

La realizzazione e la diffusione della Carta dei Servizi rappresentano per Metàlogos Ricerca Consulenza Formazione s.c. un passaggio fondamentale all'interno di un percorso – anche culturale e valoriale – volto a rendere pubblici e a garantire gli impegni che ci siamo assunti.

In quest'ottica, auspichiamo che il cliente, il partner e lo stakeholder possano non solo conoscere e usufruire dei servizi che offriamo, ma anche avere la certezza di ottenere quanto concordato, con il livello qualitativo pattuito.

La presente Carta dei Servizi si fonda su due considerazioni di base:

- ☐ il cliente, partner o stakeholder non è semplicemente un fruitore dei nostri servizi, ma è innanzitutto titolare di diritti, in relazione ai propri bisogni e a ciò che Metàlogos si impegna a offrire;
- ☐ questo ruolo può essere pienamente esercitato solo a partire da una nostra comunicazione corretta, chiara e trasparente.

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento concreto per conoscere e dialogare con la nostra realtà, oltre che per interagire consapevolmente con i servizi proposti. Per questo, nella sua redazione, abbiamo dedicato particolare attenzione alla chiarezza espositiva, considerandola un elemento essenziale per favorire una lettura agevole e una comprensione immediata. Riteniamo infatti che informazione chiara e accessibile siano condizioni fondamentali per tutelare il diritto di clienti e stakeholder a scegliere con consapevolezza l'offerta più adatta alle proprie esigenze.

I destinatari della presente Carta dei Servizi sono imprese private, enti pubblici e realtà del terzo settore, così come persone interessate a migliorare la propria organizzazione, a formare il personale, a progettare interventi di ricerca-azione o a entrare/rientrare nel mondo del lavoro. Si rivolge inoltre a tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati alla nostra attività, siano essi singoli cittadini, enti o organizzazioni.

Diritti dei clienti e visione strategica dei servizi

Diritti dei clienti e visione strategica dei servizi

Nel presente documento, la declinazione dei diritti dei clienti – intesi come soggetti destinatari dei servizi offerti da Metàlogos – rappresenta e orienta il nostro impegno quotidiano. Ai clienti devono essere garantiti:

- ☐ il pieno diritto ad essere ascoltati,
- ☐ la possibilità di scegliere tra le diverse opzioni disponibili,
- ☐ il rispetto della riservatezza e della tutela dei dati personali;
- ☐ il rispetto dei confini del mandato assegnato.

La nostra *Vision* è offrire servizi di ricerca, consulenza, formazione e coaching al massimo livello di qualità ed efficacia, in linea con gli standard più elevati adottati dai centri di riferimento a livello nazionale e internazionale. Operiamo in un'ottica di collaborazione interdisciplinare, promuovendo l'integrazione e il coordinamento tra le diverse professionalità e dimensioni dei servizi proposti.



La nostra Mission

Crediamo nei valori e nelle virtù umane, in primis la ricerca della felicità, che rappresenta per noi un diritto fondamentale, capace di trasformare sia le persone che le organizzazioni. Ed è da questo fulcro che prende vita la nostra mission: sviluppare in modo innovativo le potenzialità delle persone e delle loro organizzazioni, attraverso il trasferimento di competenze, conoscenze e metodi.



Ambiti di Attività

Ricerca

- ☐ Indagini sui bisogni formativi aziendali
- ☐ Indagini sul benessere delle persone e delle organizzazioni
- ☐ Identificazione e misurazione delle competenze
- ☐ Indagini di mercato
- ☐ Analisi della soddisfazione del cliente (customer satisfaction)

Consulenza

- ☐ Sviluppo organizzativo e delle persone nelle organizzazioni
- ☐ Start-up e pianificazione imprenditoriale
- ☐ Progettazione di nuovi prodotti/servizi
- ☐ Gestione della commessa,
- ☐ Controllo di gestione e certificazioni ISO
- ☐ Project management per la gestione di progetti complessi per lo sviluppo (utenza mista)

Formazione

- ☐ Formazione aziendale (occupati)
- ☐ Formazione su orientamento e soft skill docenti, studenti
- ☐ Formazione per il reskilling e upskilling (disoccupati)
- ☐ Project management per la gestione di progetti complessi per lo sviluppo (utenza mista)

Servizi per il Lavoro e Coaching

Servizi per il Lavoro

In Alpago (BL), nella nostra sede di Via dell'Industria 8, è attivo uno sportello dedicato all'erogazione dei Servizi per il Lavoro. Lo sportello è attivo dal lunedì al giovedì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00; il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00. La struttura è pienamente accessibile e gli uffici sono adeguatamente attrezzati per garantire l'accesso e l'autonomia alle persone con disabilità.

All'interno dello sportello operano figure professionali qualificate, incaricate di svolgere le seguenti attività:

- ☐ Accoglienza dell'utenza e fornitura di informazioni preliminari;
- ☐ Analisi della domanda e approfondimento del profilo individuale;
- ☐ Mediazione finalizzata all'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- ☐ Definizione di un progetto individuale di accompagnamento all'inserimento lavorativo.



Coaching Management Academy

Il coaching è un metodo che ha lo scopo di muovere singoli, gruppi o organizzazioni verso l'eccellenza personale e professionale, favorendo il raggiungimento degli obiettivi attraverso la scoperta e l'allenamento delle proprie potenzialità e talenti.

La Coaching Management Academy offre un percorso formativo dedicato a tutti coloro che vogliono imparare il metodo potente del coaching. È riconosciuto dall'Associazione Italiana Coach Professionisti ed è erogato conformemente alla norma UNI 11601:2024 "Coaching - Definizione, classificazione, caratteristiche e requisiti del servizio" e L. 4/2013.

Principi della Carta dei Servizi e Diritti e Doveri del Cliente



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 ed Efficienza

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 e la valutazione dei servizi offerti sono tesi a mantenere e migliorare gli obiettivi concordati. I servizi sono realizzati con personale specializzato, in formazione continua.

Diritti del Cliente

1. **Diritto di scelta:** Il cliente ha la piena facoltà di compiere, in qualsiasi momento, scelte autonome nel rispetto del proprio diritto alla libertà individuale.
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 e di accordi interni sulla Riservatezza dei dati e dei contenuti.
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.

Doveri del Cliente

Dovere di collaborazione e rispetto delle regole: Il cliente, e in particolare il partecipante alle attività proposte, è tenuto ad adottare un comportamento responsabile e collaborativo nei confronti del personale, al fine di assicurare una gestione corretta, sicura ed efficace delle attività. Il partecipante si impegna altresì a rispettare le disposizioni relative alle modalità di accesso e svolgimento delle attività, come riportate nel materiale informativo fornito.

Assetto organizzativo e orientamento all'eccellenza

Organizzazione e attività del servizio

Presso la sede di Metàlogos è disponibile una figura responsabile con il compito di garantire un punto di riferimento costante per l'utenza, fornendo informazioni chiare, aggiornate e complete in merito ai servizi erogati. A supporto dell'orientamento dell'utente, Metàlogos mette a disposizione la Carta dei Servizi e materiale illustrativo specifico, pensato per facilitare la comprensione dell'offerta e guidare, ove necessario, la definizione condivisa del percorso più idoneo alle esigenze individuali o aziendali.

L'organizzazione dei servizi è improntata a criteri di trasparenza, accessibilità, tempestività e centralità del cliente, nella convinzione che solo attraverso un ascolto attivo e una comunicazione efficace sia possibile promuovere percorsi realmente personalizzati e ad alto valore aggiunto.

Qualità tesa all'eccellenza

Nell'ambito della propria missione formativa e consulenziale, Metàlogos persegue un modello di qualità orientato all'eccellenza, fondato su:

- La costruzione di una relazione continuativa con utenti, allievi, docenti e consulenti, attivata tramite una logica multicanale (in presenza, telefonici, social), allo scopo di favorire ascolto, partecipazione attiva e risoluzione tempestiva di eventuali criticità;
- Lo sviluppo di una rete stabile di relazioni istituzionali e operative con il territorio, inclusi enti locali, aziende, associazioni e servizi socio-educativi, al fine di potenziare l'efficacia e l'integrazione delle azioni proposte.

Monitoraggio e miglioramento continuo

I criteri di qualità e gli standard di servizio vengono monitorati costantemente attraverso strumenti interni di rilevazione (questionari di gradimento, interviste, osservazioni sul campo, indicatori di performance, feedback strutturati), allo scopo di individuare punti di forza, aree di miglioramento e opportunità di innovazione.

Con cadenza annuale, Metàlogos assicura la diffusione dei risultati raggiunti, anche tramite report pubblici o momenti di restituzione condivisi con stakeholder, partner e utenti, nella logica della rendicontazione sociale e della responsabilità verso la comunità di riferimento.



Organizzazione e attività del servizio



Qualità tesa all'eccellenza



Monitoraggio e Miglioramento

Criteri di Qualità e Sistema di Reclamo

Criteri di Qualità e Standard dei Servizi

Organizzazione e attività del servizio: A disposizione del cliente, presso Metàlogos, è presente la figura responsabile per fornire 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.



Sistema di Reclamo – Suggerimenti – Segnalazioni

Metàlogos, a garanzia degli impegni assunti, chiede al cliente di proporre suggerimenti o esporre reclami. Le comunicazioni possono avvenire via mail 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.

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 5 giorni lavorativi. In genere è risolutiva, altrimenti Metàlogos si impegna a rispondere ai reclami entro un tempo massimo di 7 giorni lavorativi.

È disponibile per il cliente o partner apposito registro dei 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.

E' attiva sul sito della società l'adozione della procedura per la gestione delle segnalazioni di illeciti o irregolarità e la tutela del segnalante ([whistleblower](#)) ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 24/2023.

Infine Metàlogos ha adottato il modello organizzativo ex legge 231/01 completo di Organismo di Vigilanza.

I riferimenti della società



Sede Operativa

La nostra sede principale è situata in posizione strategica, facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e privati. Sede legale e Operativa: Via dell'industria n. 8 32016 - Alpago (BL)

Orari di apertura:
lunedì a giovedì 9.00–13.00 e 14.00–18.00
venerdì 9.00–13.00



Contatti Diretti

Il nostro staff è disponibile via telefono ed email per rispondere tempestivamente a ogni richiesta.

Presidente della società e responsabile è il Dott. Michele Dal Farra

Telefono:

0437 942655



Presenza Online

Sul nostro sito web sono disponibili tutti i servizi, incluso il sistema whistleblower per segnalazioni.

Sito web:

www.metalogos.it
info@metalogos.it

Siamo presenti su quattro canali social, accessibili direttamente tramite i link disponibili sul nostro sito web.



Documentazione

Metàlogos fornisce documentazione completa e trasparente su tutti i servizi offerti.

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

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

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 sito www.metalogos.it

Documento in Rev. 16 del 16/04/2025