

## **Principi fondamentali della Carta dei Servizi**

La presente carta dei servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la struttura di Elleò Studium Srls fornendo a clienti, potenziali o già fidelizzati, fornitori e partners informazioni su:

- servizi
- principi fondamentali che ispirano le diverse azioni e i servizi sviluppati
- regole generali che li sovrintendono.

Elleò Studium Srls, nell'offerta e nella realizzazione dei servizi osserva i seguenti principi:

### **1. Uguaglianza**

Ai clienti, che abbiano i requisiti necessari per accedere ai servizi, sono assicurate equità di trattamento e di valutazione.

### **2. Uguaglianza di Genere**

Tutti gli esseri umani sono liberi di sviluppare le loro abilità personali e di compiere scelte senza le limitazioni imposte da rigidi ruoli di genere. I diversi comportamenti, aspirazioni e bisogni delle donne e degli uomini sono considerati, valutati e incoraggiati in eguale misura, in termini di diritti, vantaggi, obblighi e opportunità.

### **3. Pari Opportunità**

Tale principio determina le azioni e i servizi erogati da Elleò Studium nella totale assenza di ostacoli alla partecipazione economica, politica e sociale in base a sesso, età, religione, convinzioni personali, handicap, orientamento sessuale e prevede parità di trattamento in materia di occupazione, retribuzione e condizioni di lavoro.

### **4. Imparzialità**

I rapporti instaurati con i clienti sono obiettivi e imparziali.

### **5. Continuità**

L'erogazione dei servizi sarà il più possibile continua nel tempo. In caso di prevedibile funzionamento irregolare o di interruzioni, i clienti saranno informati preventivamente e si cercherà comunque di adottare misure atte a diminuire ogni eventuale disagio.

### **6. Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione del cliente a tutti i servizi offerti da Elleò Studium Srls, permettendo la relativa valutazione ed accogliendo eventuali reclami.

### **7. Efficienza ed Efficacia**

Il miglioramento continuo costituisce uno degli obiettivi prioritari da conseguire. In tale prospettiva, sussiste l'impegno ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia. Per quanto riguarda la qualità dei servizi potranno essere

utilizzate tecniche di monitoraggio per individuare eventuali criticità ai fini dell'adozione di idonee misure correttive.

#### **8. Accesso**

Non è ammessa alcuna discriminazione nell'accesso ai servizi da parte dei soggetti interessati; in questo senso Elleò Studium Srls si impegna ad attivare ogni forma efficace di comunicazione per raggiungere il cliente.

#### **9. Comunicazione**

Tutti i servizi erogati sono promossi attraverso una diffusa e capillare informazione.

#### **10. Trasparenza**

Sono rese visibili le regole che permettono la realizzazione dei servizi e, per quanto funzionale al regolare svolgimento delle attività, la sequenza dei processi sottesi all'erogazione degli stessi.

#### **11. Cortesia**

Il personale di Elleò Studium Srls riceve opportuna formazione per assicurare che i principi riportati nella carta di qualità siano rispettati, garantendo rispetto e cortesia nei confronti dei clienti.

#### **12. Responsabilità**

Elleò Studium Srls è responsabile dell'erogazione dei servizi come specificato nel paragrafo Aree di attività, e si impegna a:

- fornire piena trasparenza delle decisioni assunte;
- elaborare tutte le forme per rispondere alle esigenze dei clienti;
- sviluppare i controlli sulle eventuali non conformità dei servizi resi;
- garantire la correttezza dei rapporti con i clienti, adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.

#### **Presentazione**

Elleò Studium Srls è una società di consulenza specializzata nel settore della formazione professionale: fornisce alle aziende servizi di base e consulenza specialistica, conducendo le imprese attraverso tutte le opportunità di finanziamento della formazione aziendale. Favorisce, in particolare, l'utilizzo dei Fondi Paritetici Interprofessionali con l'obiettivo di farne percepire il valore e godere i vantaggi.

Il gruppo di lavoro è costituito da professionisti che credono che "il segreto della gioia nel lavoro - per dirlo con le parole del premio Nobel per la Letteratura Pearl S. Buck - sia racchiuso in una parola: eccellenza".

L'approccio al lavoro che Elleò Studium Srls svolge muove, infatti, dal presupposto che far bene le cose, anche quelle complesse, sia più semplice. Elleò Studium Srls nasce da un percorso le cui radici si nutrono della cultura classico-umanistica: per forma mentis, quindi, poniamo al centro del nostro

lavoro il metodo razionale e la capacità di pensare criticamente.

### **Vision**

Contribuire attraverso la formazione continua delle persone al raggiungimento di uno stato di maggior benessere sociale, in una prospettiva inclusiva e di *empowerment*.

Il nucleo attorno al quale si sviluppa l'attività di Elleò Studium Srls sono le 'capacità': per questo si intende contribuire al potenziamento delle capacità dei lavoratori, generando opportunità per le imprese, a partire da bisogni specifici.

Elleò Studium Srls crede che il 'clima' aziendale debba essere riconosciuto come uno tra i principali indicatori da valutare per misurare la salute dell'azienda e che, se è vero che le imprese hanno bisogno di dipendenti qualificati, i lavoratori a loro volta hanno bisogno di imprese capaci di essere competitive in maniera 'armoniosa', nelle quali la frase 'se cresce l'azienda, cresciamo tutti' si svuoti della retorica che spesso l'accompagna per trasformarsi in un obiettivo tangibile.

Elleò Studium Srls si impegna perché educazione e formazione acquisiscano il ruolo di *great equalizer* che è loro proprio, per combattere le diseguaglianze, in una sfida di inclusione e giustizia sociale.

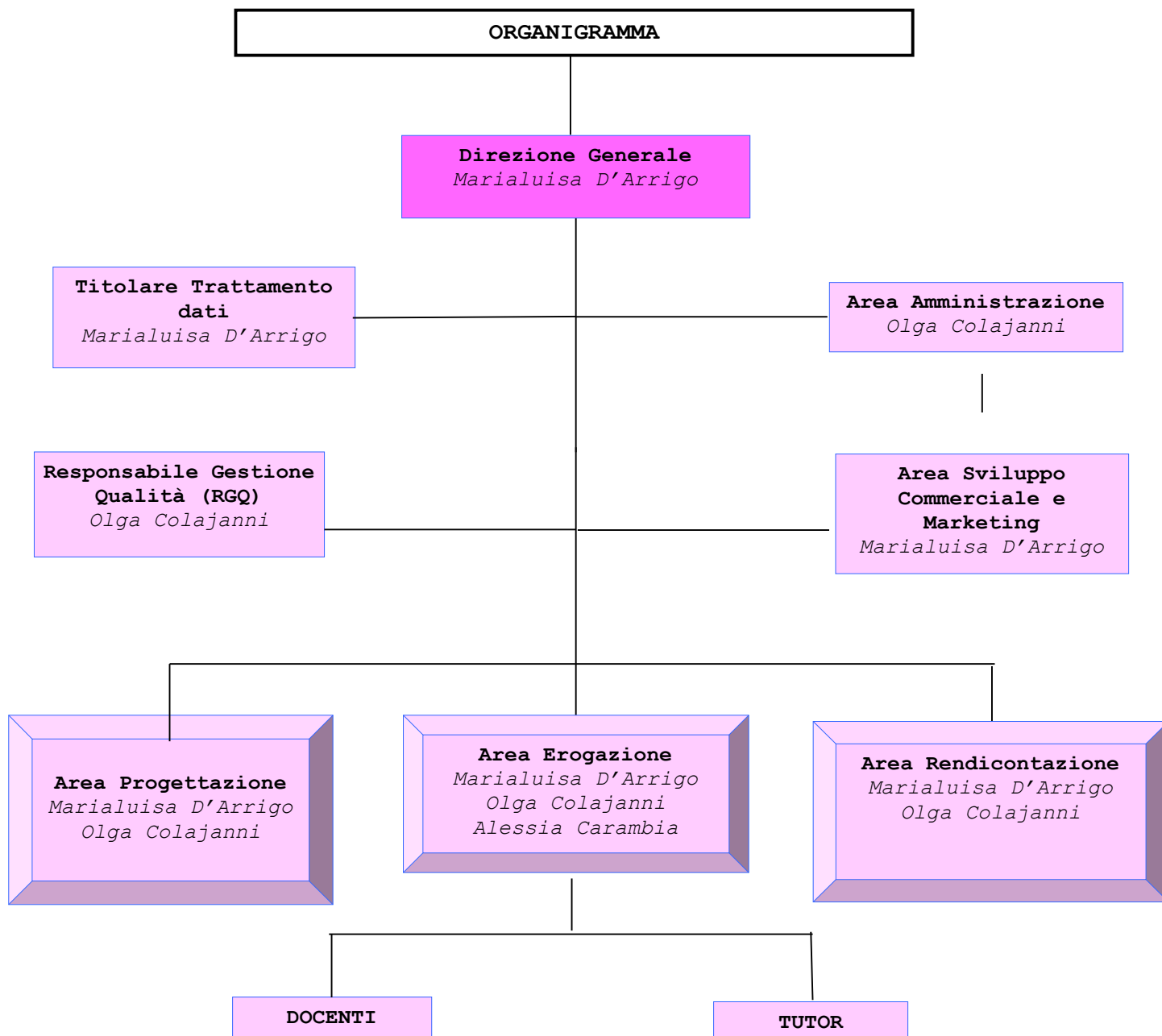
### **Mission**

Potenziare le capacità dei lavoratori, generando opportunità per le imprese, a partire da bisogni specifici.

Vogliamo creare relazioni virtuose e rapporti fondati su fiducia e trasparenza con clienti, collaboratori, fornitori e partner e ci impegniamo per semplificare l'accesso di aziende e lavoratori alla formazione, promuovendo la connessione tra qualificazione professionale, sviluppo occupazionale e competitività imprenditoriale.

La nostra sede è nel centro commerciale ed economico di Catania, dove occupiamo uno spazio recentemente ristrutturato, dotato di ambienti moderni, funzionali e accoglienti.

Grazie alle partnership che negli anni sono maturate, possiamo contare su collaboratori che coprono tutto il territorio nazionale.



### **AREE di ATTIVITÀ**

Ci occupiamo principalmente di formazione finanziata, proponendo alle aziende l'utilizzo di tutti gli strumenti propri delle politiche attive del lavoro; forniamo assistenza in materia finanzia agevolata, favorendo l'accesso delle imprese alle misure comunitarie, regionali e nazionali che supportano la realizzazione di progetti di sviluppo economico e investimento.

#### **Formazione finanziata**

Progettiamo piani formativi aziendali, interaziendali e territoriali, settoriali e individuali, finanziati tramite Fondi paritetici interprofessionali, e ne gestiamo l'istruttoria fino alla candidatura; curiamo il monitoraggio di controllo e procedurale dei piani formativi ammessi a finanziamento; gestiamo la rendicontazione dei piani formativi conclusi, curando i rapporti con i fondi sino a completa liquidazione del finanziamento. Ci occupiamo di analisi dei fabbisogni e selezione dei partecipanti insieme all'azienda, gestendo l'insieme delle attività propedeutiche e di accompagnamento connesse al progetto.

Elaboriamo la nostra offerta formativa avvalendoci di docenti esterni e/o di società con esperienza comprovata nei diversi ambiti tematici d'interesse del cliente, dalla formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro alla formazione volontaria incentrata sulle tematiche ritenute prioritarie per la crescita del business aziendale.

Gestiamo la complessità propria di ogni progetto che si realizza tramite un finanziamento, sollevando l'azienda da ogni incombenza.

#### **Politiche attive del Lavoro e Finanzia agevolata**

Proponiamo l'utilizzo di ogni strumento utile al perseguimento della strategia aziendale di sviluppo, fornendo supporto nell'utilizzo di tutte le misure finanziarie che possano agevolare la realizzazione di nuovi progetti d'investimento.

#### **Informazione**

Elleò Studium Srls si impegna ad una corretta e continua informazione ai clienti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e sulle modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essi relativi.

#### **Reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento**

Il cliente che desidera proporre suggerimenti e/o comunicare segnalazioni o eventuali inefficienze che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard della presente carta, può liberamente rivolgersi ad Elleò Studium Srls.

Le segnalazioni possono essere presentate verbalmente o telefonicamente, in forma scritta o via mail e devono riportare luogo, data, ora e descrizione dettagliata del disservizio.

Ai reclami pervenuti in forma scritta, viene data risposta nella medesima forma entro il termine massimo di 30 giorni a partire dalla data di ricevimento.

Catania, 29 maggio 2023

Il Legale Rappresentante  
Marialuisa D'Arrigo