

Carta dei Servizi

STUDIO EIDOS S.R.L.

- 1. Premessa**
- 2. Principi fondamentali**
- 3. Presentazione studio**
- 4. Servizi offerti**
- 5. Comunicazione con l'esterno**
- 6. Risorse umane**
- 7. Locali**
- 8. La struttura organizzativa**
- 9. Gestione reclami (Diritti e Doveri Utenti)**
- 10. La soddisfazione del cliente**
- 11. Verifica periodica della qualità dei servizi erogati**

Orari di apertura al pubblico:

Mattino: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì

tel. 0445.382277 Fax 0445.383715

e-mail: info@studioeidosformazione.it

web: www.studioeidosformazione.it

pec: studioeidos@pec.it

Responsabile della sede: Dott.ssa Cinzia Dal Santo

1. PREMESSA

Nella Carta dei Servizi di STUDIO EIDOS sono illustrati:

- le finalità (principi fondamentali)
- i modi cui l'ente eroga il servizio (servizi offerti)
- le strutture attraverso cui è attuato il servizio (locali)
- i diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo,
- le modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami,
- la descrizione delle modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati.

Attraverso questo documento si definiscono formalmente i servizi offerti dalla formazione, le modalità di erogazione e gli standard di qualità con cui si intende fornirli.

La Carta dei Servizi si ispira al D.lgs 30.07.1999 n. 286 art. 11 comma 2 così come sostituito dall'art. 28 del D.lgs 27.10.2009 n. 150, nonché della legge 24.12.2007 n. 244 art. 2 comma 461.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI (CODICE DEONTOLOGICO)

STUDIO EIDOS, nell'esercizio delle propria attività, si impegna ad operare nel rispetto dei seguenti valori:

INTEGRITÀ:

Nello svolgere l'attività secondo i criteri di obiettività ed imparzialità, attuando comportamenti ispirati al rigore professionale.

Nell'astenersi dall'offrire impiego a personale del cliente, presso sé o presso terzi, fatto salvo il caso in cui la candidatura sia proposta o comunque approvata dal cliente stesso.

RISERVATEZZA:

Nel non divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni che riguardano attività ed interessi del cliente e di cui sia venuta a conoscenza durante lo svolgimento dell'incarico. Queste notizie sono coperte da segreto professionale e di conseguenza sono considerate riservate anche all'interno dell'azienda cliente. Inoltre non potrà utilizzare a vantaggio proprio o di terzi le informazioni di cui verrà a conoscenza nel corso dell'attività.

CONTROLLO:

Nel fornire in ogni momento la documentazione necessaria riguardante i procedimenti applicati e lo stato di avanzamento raggiunto, nonché il supporto per la loro interpretazione.

CONCRETEZZA:

Nel portare risultati concreti al cliente e nel trasmettere chiaramente contenuti e modalità di fornitura e di realizzazione del servizio, in modo tale da permettere con facilità il perseguimento degli obiettivi.

TRASPARENZA:

Nel dare la più ampia informazione, in modo che l'azienda possa autonomamente compiere le sue scelte. Si impegna a fornire tutte le referenze che saranno realmente controllabili.

QUALITÀ:

Nel perseguire l'obiettivo della massima soddisfazione del cliente e nell'erogare con regolarità e continuità il servizio definito nell'offerta.

3 - PRESENTAZIONE STUDIO

STUDIO EIDOS opera nel settore del terziario avanzato, proponendosi come fornitore globale di soluzioni e servizi per la formazione, realizzati con le metodologie e tecniche più efficaci ed innovative.

Svolge la sua attività prevalentemente in Veneto e soprattutto nelle province di Vicenza, Padova, Treviso e Verona.

Collabora con aziende di piccole e medie dimensioni, operanti nei vari settori merceologici, con le quali ha instaurato un rapporto stabile e proficuo.

Sono inoltre numerose le collaborazioni instaurate con la Pubblica Amministrazione (Amministrazioni Comunali e Unioni di Comuni, Patti Territoriali e Ulss) soprattutto nella provincia di Vicenza, Padova e Belluno.

Dal 2005 Studio Eidos è inserito nell'Elenco regionale degli Organismi di Formazione Accreditati nell'ambito della Formazione Continua, ai sensi della L.R. 19/2002.

Da giugno 2009 Studio Eidos è iscritto nell'Elenco dei soggetti accreditati per i Servizi al Lavoro in ambito regionale (Art. 25 legge regionale 13 marzo 2009 n. 3).

LA STORIA

Studio Eidos nasce nel 1994 come società di persone e nel 2016 si trasforma in SRL variando parzialmente il proprio oggetto sociale, ampliandolo in relazione alle attività svolte:

“La società ha per oggetto: attività di formazione del personale, progettazione, organizzazione e gestione di corsi, seminari, formazione outdoor, meeting, congressi, conventions. Attività di consulenza ai privati, enti pubblici, aziende e istituzioni relativamente ad analisi organizzativa e gestionale, progettazione e gestione di attività formative e di orientamento, selezione del personale e ogni attività affine, inerente e conseguente. Servizi e consulenza inerenti al marketing, ricerche di mercato, organizzazione e reclutamento di forza vendite. Gestione di attività di comunicazione diretta e indiretta, pubblicità, promozione, pubbliche relazioni, sponsorizzazioni, organizzazione di eventi, partecipazione a fiere e congressi. attività di prestazione dei servizi nel campo del lavoro, intermediazione nel mercato del lavoro, la ricerca e selezione del personale, il supporto alla ricollocazione professionale, la progettazione di attività formative finalizzate all'adeguamento delle competenze dei lavoratori. attività di mediazione tra domanda/offerta di lavoro che comprende sia attività specifiche per il lavoratore dalla presa in carico all'accompagnamento al lavoro sia attività specifiche per il datore di lavoro dalla ricerca, raccolta di richieste di personale alla selezione dello stesso. Predisposizione di piani, progetti individuali e misure di accompagnamento finalizzati all'occupazione degli utenti. attività di coaching, counselling, empowerment e self-empowerment...”.

Fin da subito l'attività dello Studio si è concentrata prevalentemente sull'offerta di formazione e dei servizi ad essa collegata.

Dal 1995 lo Studio avvia una rapida espansione dell'attività, in quanto inizia a progettare e gestire, oltre ai corsi per disoccupati su incarico di IAL, AGFOL ed ECIPA, anche interventi formativi per le aziende private.

Nel 1996 la Regione Veneto approva 17 progetti formativi FSE presentati per conto di aziende dell'Alto Vicentino. Negli anni successivi, il loro numero è in costante aumento, grazie anche all'introduzione nel POR FSE della Mis. D2 che permette l'accesso alla formazione finanziata anche ai dipendenti pubblici.

Oltre agli interventi legati al FSE, lo Studio offre la propria consulenza per accedere ai finanziamenti ex l. 236/93 e, in quanto ente accreditato presso la Regione Veneto, attraverso il canale della formazione individuale continua mediante i voucher individuali ed aziendali.

A partire dal 2007, lo studio si accredita presso i principali Fondi Paritetici Interprofessionali attivando più di 70 progetti/azioni formative (con diversi fondi) sia direttamente dallo studio che per conto delle aziende clienti.

Attualmente svolge la propria attività prevalentemente nel Veneto, in particolare nelle province di Vicenza, Padova, Treviso e Verona.

Per le proprie attività si avvale della collaborazione di numerosi specialisti e consulenti e, attraverso una organizzazione snella ed efficiente, è in grado di fornire soluzioni studiate e mirate a soddisfare le esigenze di un bacino di utenza diversificato.

4 – SERVIZI OFFERTI

AREA FORMAZIONE

Studio Eidos organizza corsi per occupati/inoccupati di aggiornamento e/o qualificazione professionale individuale e/o aziendale.

Le attività collegate alla formazione sono le seguenti:

- progettazione ed erogazione di formazione aziendale/interaziendale (finanziata e non) a titolarità propria
- progettazione ed erogazione di formazione aziendale/interaziendale (finanziata e non) a titolarità di Enti di Formazione terzi
- gestione della formazione per disoccupati con corsi finanziati presentati per conto delle associazioni di categoria
- progettazione, tutoraggio, coordinamento e rendicontazione dei corsi finanziati
- erogazione corsi su libero mercato a privati cittadini.

Le attività formative organizzate da Studio Eidos si suddividono in due macroaree: 1) la formazione privata (a pagamento) e 2) la formazione finanziata.

Formazione Privata

STUDIO EIDOS fornisce una risposta adeguata alla domanda formativa delle imprese.

Con lo Studio collaborano specialisti, liberi professionisti e formatori che con le loro competenze le varie aree di interesse aziendale:

- gestionale, finanziaria, del controllo di gestione;
- amministrativa, commerciale;
- informatica e office automation;
- produzione e logistica;
- organizzazione e valorizzazione delle risorse umane.

La peculiarità degli interventi formativi di STUDIO EIDOS consiste nell'analisi precisa dei bisogni formativi, nell'accurata progettazione dell'intervento, nel ripetuto monitoraggio durante la formazione ed a una attenta verifica conclusiva.

Formazione finanziata

I canali preferenziali attraverso i quali viene avviata la formazione finanziata sono:

1. Regione Veneto – programmazione FSE (Fondo Sociale Europeo, Voucher per la Formazione Continua Individuale/Aziendale)
2. Regione Veneto - Politiche del lavoro di contrasto alla crisi (Servizi al Lavoro)
3. Fondi Paritetici Interprofessionali

Lo Studio mette a disposizione la sua esperienza relativa alla:

- predisposizione delle pratiche per la richiesta di finanziamento;
- stesura dei progetti formativi;
- supporto per la gestione amministrativa dei corsi finanziati;
- docenza specializzata nell'ambito dei progetti approvati e nei percorsi formativi previsti

Nel triennio 2009/2011, nell'ambito della formazione per i Servizi al Lavoro sono stati attivati circa 90 percorsi formativi per i cassintegrati "in deroga" della Regione Veneto.

A partire dalla primavera del 2012 Studio Eidos ha avviato numerosi corsi di formazione in materia di Salute e Sicurezza negli ambienti di Lavoro rispondenti ai requisiti ed alle indicazioni dei recenti accordi Stato-Regioni.

Formazione con finanziamento FSE per disoccupati

Organizzazione di corsi per disoccupati e di riqualificazione professionale sovvenzionati dal Fondo Sociale Europeo, nei quali ci siamo occupati di:

1. Supporto all'attività di selezione dei partecipanti;
2. Supporto all'attività di organizzazione logistica dei corsi;
3. Tutoraggio e coordinamento dell'attività formativa;
4. Messa a disposizione del nostro parco docenti;
5. Supporto all'attività amministrativa (rendiconto finale di spesa).

RICERCA & SELEZIONE DEL PERSONALE

Il nostro intervento mira al raggiungimento di un duplice obiettivo:

- 1) Velocizzare i tempi della ricerca, applicando per ogni profilo professionale specifiche metodologie di reperimento
- 2) Garantire una valutazione complessiva della candidatura, attraverso un'attenta analisi delle competenze tecniche e personali indispensabili a ricoprire il ruolo previsto dall'azienda. Sia l'aspetto tecnico che quello psicologico sono oggetto di precise prove (test di conoscenza – di abilità – di personalità, colloqui individuali e, quando possibile, esercitazioni di gruppo), in modo da fornire al Committente dati certi ed obiettivi sulle candidature ritenute più interessanti.

Le fasi dell'intervento del nostro servizio di *RICERCA & SELEZIONE* sono dunque:

- FASE 1: Attività di analisi del profilo professionale oggetto della ricerca, condotta tramite un colloquio approfondito con il Referente aziendale.
Stesura del profilo ideale del candidato, concordata tra le parti.
- FASE 2: Attività di progettazione de:
- La metodologia di ricerca più veloce, economica ed efficace.
 - La metodologia di selezione.
- FASE 3: Attività di ricerca.
- FASE 4: Attività di selezione. Screening delle candidature.
- FASE 5: Presentazione dei candidati più conformi al profilo disegnato dall'Azienda.
- FASE 6: Eventuale supporto mirato ad ottimizzare l'integrazione dei neo assunti nel contesto lavorativo.

VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE

Molto spesso l'azienda non necessita dell'attività di ricerca del personale, poiché è già in possesso di un proprio archivio di curriculum vitae.

Il nostro supporto in questo caso si limita all'attività di valutazione e screening delle candidature: dopo attenta selezione, presentiamo il profilo dettagliato delle competenze tecniche, delle abilità e della personalità dei candidati più interessanti.

Il vantaggio di questo servizio è immediato: la valutazione specialistica della candidatura a costi contenuti e in tempi brevi.

Una procedura particolare viene applicata nel caso in cui l'Azienda richieda di valutare se **all'interno esiste una persona in grado di "crescere"** fino a ricoprire con successo la posizione. Si tratta infatti di misurare sia le competenze già acquisite dalla persona, sia l'attitudine a ricoprire un determinato ruolo.

L'intervento può essere allargato a gruppi di collaboratori; in questo caso siamo in grado di supportare l'azienda nella definizione dei **piani di carriera** e nella definizione del potenziale sviluppo professionale dei dipendenti.

SOSTEGNO AL RICOLLOCAMENTO

Il nostro Studio è in grado di intervenire anche nei casi in cui l'azienda abbia deciso di **interrompere la collaborazione con un proprio dipendente e intenda ridurre al minimo il rischio di conflittualità conseguente alla cessazione del rapporto.**

Il lavoro in questo caso si svolge tra i nostri esperti e il dipendente: quest'ultimo sarà seguito fino alla conclusione di un processo di orientamento lavorativo, mirato alla ricollocazione professionale.

La metodologia di lavoro si fonda sul preciso bilancio delle competenze del dipendente, sulla valorizzazione delle sue conoscenze, abilità, esperienze professionali, sul tutoraggio nella fase di ricerca del nuovo lavoro.

CONSULENZA INDIVIDUALE

Di particolare interesse per il nostro Studio, che si è occupato dell'orientamento della persona, del bilancio delle competenze e dell'attività di *counselling*, sperimentando metodologie e strumenti particolarmente efficaci. Questo servizio ci è stato richiesto da persone che si trovavano in uno stato di disagio: o perché non erano ancora riuscite a trovare un obiettivo professionale certo, o perché vivevano con malessere la loro attuale scelta lavorativa. Il supporto alla scelta (sia d'ingresso nel mondo del lavoro, sia di cambiamento dell'orizzonte professionale) è stata svolta con successo per un gran numero di individui *in termini di assoluta gratuità*: essi infatti arrivavano nel nostro Studio formulando una generica domanda di formazione e riqualificazione professionale, mentre il reale bisogno era l'orientamento e la valorizzazione delle loro competenze professionali. Alcune volte la strada indicata è stato il percorso formativo, altre volte era sufficiente una "valutazione ragionata" delle esperienze professionali maturate nel corso degli anni, altre volte ancora è stato necessario un lungo lavoro di maturazione della scelta del cambiamento dell'orizzonte professionale.

La riforma del FSE renderà possibile una formalizzazione di questa nostra esperienza, che finora non risultava esprimibile come azione di supporto al percorso formativo tradizionale.

SERVIZI AL LAVORO

Utenti dei Servizi al Lavoro:

- inoccupati o disoccupati, anche in Mobilità o in Cassa Integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro,
- utenti segnalati dai Centri per l'Impiego provinciali, anche occupati, limitatamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

I Servizi al Lavoro erogati sono:

1. Accesso e informazione
2. Mediazione per l'incontro domanda e offerta
3. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

1. ACCESSO E INFORMAZIONE

- diffondere sul territorio la conoscenza del servizio;
- orientare il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo.
- garantire accessibilità ed usabilità dei servizi on line attivati dalla Regione Veneto.

2. MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

- raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente;
- realizzazione di incontri informativi per la presentazione in dettaglio dei progetti e colloquio breve per la raccolta di informazioni di corredo al CV utili per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento.
- Incontri informativi breve, individuale, con modalità di erogazione a sportello;
- incontri finalizzati alla raccolta dati dell'utente potenziale e all'analisi del CV.

3. DEFINIZIONE DI UN PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

- favorire lo scambio di informazioni utili per la progettazione del percorso di inserimento/reinserimento lavorativo tra l'utente e l'operatore;
- attività di consulenza qualificata con un esperto del Mercato del Lavoro territoriale che, sulla base del CV e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un Piano di Azione personalizzato. L'accordo impegna la struttura ad erogare nei confronti dell'utente determinati servizi e impegna l'utente a frequentare le attività concordate.

I percorsi possono essere di riqualificazione o di ricollocamento

Formazione per la RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

- migliorare la possibilità di occupazione della persona nel Mercato del Lavoro Territoriale;
- aggiornare le competenze professionali della persona;
- fornire conoscenze e competenze in linea con le richieste delle aziende sul territorio.

Il servizio viene erogato attraverso:

- le attività formative, suddivise in moduli, sono personalizzate sulla base delle esigenze dell'utente e quindi potranno avere durata e contenuti variabili. Counseling – tutorship – percorsi di formazione

Formazione per il RICOLLOCAMENTO PROFESSIONALE

- favorire e aiutare la ricerca attiva dell'utente;
- informare le aziende sulle persone che il servizio sta seguendo;
- attivare le reti formali/informali presenti sul territorio ai fini di aumentare le opportunità di ricollocazione dell'utente.

Il servizio viene erogato attraverso:

- pianificazione delle attività in accordo con l'utente attraverso attività di counseling – tutorship e corsi di formazione
- monitoraggio periodico delle attività realizzate e analisi degli esiti;

- promozione del profilo dell'utente e del suo CV verso le aziende e le reti territoriali finalizzate all'inserimento lavorativo.

Risorse e strutture dedicate.

- Operatori del Mercato del Lavoro per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro.
- Professionisti esterni per consulenze specialistiche.

Monitoraggio e controllo

E' prevista l'erogazione di un questionario da parte dell'operatore del Mercato del lavoro alla fine del progetto individuale.

5 - COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO

STUDIO EIDOS è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e il martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30.

tel. 0445.382277

Fax 0445.383715

e-mail: info@studioeidosformazione.it

web: www.studioeidosformazione.it.it

6 - RISORSE UMANE INTERNE

RUOLI /FUNZIONI	MANSIONI
1. Direzione Cinzia Dal Santo	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione e gestione del Budget • Instaurazione e mantenimento dei rapporti con l'esterno : istituzioni locali, organizzazioni produttive, associazioni, ecc • Rappresentanza dello Studio • Pianificazione dei fabbisogni di risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi • Conseguimento degli obiettivi di qualità ed efficienza • Selezione, valutazione e sviluppo delle risorse umane e professionali • Valorizzazione, ricollocazione risorse umane • Colloqui individuali
2. Gestione Amministrativa Laura Zavagnin Cinzia Dal Santo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione amministrativa e contabile • Attuazione controllo di gestione • controllo dei documenti in conformità con le norme vigenti • Coordinamento /effettuazione delle attività di rendicontazione • Gestione amministrativa dei corsi • Definizione dei budget dei progetti • Ottimizzazione dei flussi finanziari

RUOLI /FUNZIONI	MANSIONI
3. Progettazione sviluppo Cinzia Dal Santo Fabio Xausa Laura Zavagnin	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi bisogni formativi e progettazione di massima A.F. • Analisi di Fattibilità dei nuovi progetti/servizi formativi • Pianificazione e il controllo delle attività di progettazione • Coordinamento, metodologico progettuale dei formatori • Ricerca /sperimentazione nuovi metodi/strumenti formativi
4. Coordinamento progetti Fabio Xausa Laura Zavagnin	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento delle risorse professionali, interne e esterne, che intervengono nel progetto. • Valutare le risorse professionali esterne da utilizzare nel progetto • Microprogettazione didattica • Gestire gli strumenti di verifica e valutazione del processo formativo • Garantire l'alto livello qualitativo del progetto durante tutto il suo svolgimento
5. Formazione/Docenza Cinzia Dal Santo Fabio Xausa	<ul style="list-style-type: none"> • Ricercare e selezionare docenti e formatori in grado di soddisfare le esigenze dei clienti • Operare una programmazione didattica efficiente • Elaborare dispense e materiali seguendo criteri di qualità e scientificità • Curare il processo formativo perseguendo obiettivi di efficienza ed efficacia didattica • Curare le relazioni con l'utenza del progetto formativo • Fornire attività di docenza e formazione seguendo criteri di qualità scientifica e didattica • Applicare validi strumenti di misurazione dei risultati di apprendimento e/o delle competenze
6. Tutoraggio Fabio Xausa Cinzia Dal Santo Laura Zavagnin	<ul style="list-style-type: none"> • Animazione e facilitazione all'apprendimento individuale e di gruppo • Somministrazione di test, prove, compiti • Accompagnamento del processo formativo • Gestione delle relazioni con i formatori • Percorsi individualizzati anche in forma mista in presenza/a distanza • Valutazione degli apprendimenti e follow-up
7. Operatore del Mercato del Lavoro Fabio Xausa Cinzia Dal Santo Laura Zavagnin	<ul style="list-style-type: none"> • accesso e informazione • mediazione per l'incontro domanda e offerta • definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro

RUOLI /FUNZIONI	MANSIONI
8. Segreteria Laura Zavagnin Fabio Xausa	<ul style="list-style-type: none"> • Si interfaccia con le strutture esterne • Cura la comunicazione con i clienti • Gestisce l'archivio e l'organizzazione operativa • Tiene i contatti con i fornitori • Seleziona ed indirizza le richieste in entrata
DOCENTI	<p>I formatori che collaborano con lo studio, vengono selezionati con una accurata procedura di valutazione iniziale e valutati costantemente nell'erogazione dell'attività di formazione/docenza.</p> <p>Collaborano inoltre nella rilevazione iniziale dei fabbisogni del cliente e nell'attività di monitoraggio e feed-back a consuntivo.</p>

7 - LOCALI

La nostra sede operativa è in Via Marco Corner, 19 - Thiene (VI) dove, al primo piano sono presenti i seguenti uffici: 1) Sala d'attesa/accoglienza 2) Front desk /Segreteria, 3) Direzione/Amministrazione.

Al piano terra dello stesso edificio disponiamo di un'aula di circa 36 mq, provvista dell'idoneità ad uso didattico per n. 12 persone.

Per l'erogazione di ulteriori attività formative, STUDIO EIDOS si avvale di una convenzione quadro con ASCOM THIENE (ora Confcommercio Thiene), per il tramite di S.A.C.E.T. Srl che è la società di servizi dell'associazione, per l'utilizzo di tre aule (rispettivamente di 50mq, 45mq e 40mq) ed un laboratorio di informatica (60mq, con 13PC).

Il piano di sicurezza

STUDIO EIDOS ha approntato un piano d'emergenza ed ha individuato ruoli, persone e procedure più idonee ad affrontare eventuali emergenze.

8. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'OdF non è certificato ISO 9001, tuttavia ha formalizzato un sistema di gestione calibrato sulla propria realtà organizzativa e dimensionale denominato:

"MANUALE INTERNO - POLITICA E STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI: STUDIO EIDOS S.R.L. (dossier esplicativo dei requisiti relativi alla struttura di produzione/erogazione del servizio e della sua organizzazione e gestione così come richiesto dal modello di accreditamento)"

9. GESTIONE RECLAMI (DIRITTI DOVERI UTENTI)

STUDIO EIDOS SRL SI IMPEGNA:

- a svolgere i propri servizi nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità;

- ad osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali in accordo con la normativa vigente, sin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti.

L'UTENTE SI IMPEGNA:

- a garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del PAI;
- a comunicare tempestivamente a STUDIO EIDOS srl gli aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- a comunicare eventualmente l'eventuale recessione dal servizio osservando le modalità concordate al momento della stipula del PAI.

GESTIONE DEI RECLAMI

STUDIO EIDOS srl, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri Clienti/utenti sulle modalità di erogazione del servizio. Tutti i suggerimenti sono oggetto di analisi e di valutazione in funzione di un miglioramento del servizio. Gli stessi questionari di valutazione della soddisfazione del cliente consentono di formulare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

STUDIO EIDOS srl garantisce in ogni momento la possibilità di segnalare un reclamo.

Le modalità operative per la gestione dei reclami sono definite nella procedura dedicata e seguono le seguenti sequenze:

- **per sequenza in a) "ricevimento del reclamo"**

al ricevimento di reclamo scritto da parte del Cliente/Utente, il servizio Segreteria provvede nel far pervenire il documento alla Direzione;

- **per sequenza in b) "analisi e accettazione del reclamo"**

Tutti i responsabili dei vari settori della struttura provvedono congiuntamente alla valutazione del reclamo, anche contattando il Cliente/Utente, individuando il grado di responsabilità e coinvolgimento dell'organizzazione in relazione all'oggetto del reclamo e decretando se lo stesso reclamo può essere dichiarato "conclamato" ovvero se risulta chiara e inequivocabile la responsabilità aziendale; nel caso di accettazione o rifiuto del reclamo, la Direzione invia comunicazione scritta al Cliente, argomentando dettagliatamente le modalità di trattamento del reclamo o le ragioni del rifiuto, al massimo entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento dello stesso;

- **per sequenza in c) "registrazione del reclamo"**

il reclamo definito conclamato, viene riportato sul registro dedicato, indicando il numero progressivo; il riferimento di protocollo/comunicazione del Cliente, l'oggetto di reclamo; la data di emissione del reclamo; il nome/ragione sociale del Cliente/Utente; il riferimento all'incarico ricevuto; la data di registrazione; la condizione di accettazione o rifiuto; note eventuali e firma per responsabilità;

- **per sequenza in d) "trattamento del reclamo"**

il trattamento del reclamo prevede:

- ⇒ l'istruzione della richiesta di azione correttiva,
- ⇒ la comunicazione, a mezzo protocollo/fax, dell'azione di contromisura proposta al Cliente,
- ⇒ concordanza tra le parti per quanto proposto ed eventualmente per la controproposta del Cliente,
- ⇒ l'attuazione dell'azione correttiva,
- ⇒ la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva in riferimento alla soddisfazione del Cliente;

l'attività di azione correttiva viene svolta secondo modalità enunciate nel documento di gestione delle azioni correttive e/o preventive;

- **per sequenza in e) "archiviazione e trattamento della documentazione..."**

i documenti afferenti il reclamo del Cliente, sono conservati, mantenuti ed archiviati per un periodo determinato, secondo modalità stabilite.

I reclami e le segnalazioni ricevute sono oggetto di indagine statistica finalizzata al miglioramento del servizio erogato.

MINIMI CRITERI DI ACCETTAZIONE

Sono definiti criteri minimi di accettazione per la gestione dei reclami dei Clienti, i seguenti:

- il reclamo deve presentarsi in forma scritta, (anche via fax);
- il reclamo, per essere considerato tale, deve risultare di tipo conclamato;
- il reclamo, se conclamato deve risultare registrato;
- per ogni reclamo accettato, ovvero conclamato, deve corrispondere un'azione correttiva e comunicazione al Cliente di proposta finalizzata alla sua piena soddisfazione;
- tutta la documentazione riferita al reclamo, sia essa di origine interna o esterna, deve risultare registrata, mantenuta, conservata e rintracciabile.

10 - LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per il nostro STUDIO la soddisfazione del cliente è di fondamentale importanza e a garanzia di questo si effettua:

L'analisi dei fabbisogni formativi

L'analisi dei fabbisogni formativi viene sistematicamente effettuata mediante la raccolta di informazioni a partire da:

- Riunioni programmatiche con il cliente;
- Riunioni estemporanee a cui partecipa il personale interessato all'organizzazione dei corsi (direzione, coordinatore, tutor, docente ecc);
- Informazioni raccolte durante i corsi.

Attraverso questi strumenti la direzione individua i requisiti relativi al servizio a partire da bisogni, norme, regolamenti aziendali, strategia organizzativa, al fine di erogare servizi il più possibile conformi alle richieste dei clienti nell'osservanza delle disposizioni legislative e dei regolamenti interni.

I requisiti relativi al servizio sono definiti:

- nella scheda di raccolta dati
- nella documentazione utilizzata a supporto della progettazione operativa dei corsi

La comunicazione con il cliente

La comunicazione con il cliente al fine di fornire informazioni relative al servizio si svolge tramite:

- Individuazione di un responsabile per ogni corso a cui il cliente può far riferimento per avere informazioni (telefoniche o via e-mail) sullo svolgimento dell'attività.
- Riunioni tenute dalla direzione o dal coordinatore al fine di confrontarsi sulle modalità di svolgimento dei corsi.
- Divulgazione di materiale per la gestione dei corsi (via fax o e-mail).

L'efficacia delle comunicazioni è monitorata mediante la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Strumenti di soddisfazione cliente

Somministrazione di questionari ai partecipanti sull'andamento del servizio reso;

11. Verifica periodica della qualità dei servizi erogati

Lo scopo di questa attività è quello di stabilire il livello e l'estensione dello stato di verifica interna da attuare, al fine di garantire nel tempo il mantenimento ed il conseguente miglioramento del servizio al cliente, nonché del monitoraggio sul processo e sul servizio reso.

Il monitoraggio e la misura delle prestazioni fornite al cliente costituisce elemento fondamentale per il processo di miglioramento e quindi per l'implementazione di adeguati piani di verifica dell'organizzazione per quanto effettivamente prodotto e volto al cliente.

Livello Di Soddisfazione Del Cliente

STUDIO EIDOS S.R.L. ha attivato un sistema di monitoraggio del livello di soddisfazione conseguito dai propri clienti in relazione ai servizi a loro resi.

Il sistema di controllo consiste essenzialmente nell'inviare al cliente i questionari attraverso i quali i partecipanti al corso possono esprimere senza possibilità di dubbio il grado di soddisfazione rispetto al servizio acquistato e reso da STUDIO EIDOS S.R.L..

La modulistica in oggetto comprende la richiesta di informazioni relative a:

- risposta alle esigenze in termini di correttezza, tempistica ed efficacia (questionari fine corso);

- comportamento del personale STUDIO EIDOS S.R.L. (gestione reclami);
- adeguatezza degli argomenti e delle docenze proposte (questionari fine corso CLIENTE – TUTOR – REFERENTE AZIENDALE - DOCENTE);
- modalità e conduzione dei corsi di formazione e della consulenza in genere (questionari fine corso CLIENTE – TUTOR – REFERENTE AZIENDALE - DOCENTE);
- disponibilità dei responsabili aziendali in relazione alle richieste di contatto (questionari fine corso CLIENTE – TUTOR – REFERENTE AZIENDALE - DOCENTE);
- qualità del servizio proposta e recepita (questionari fine corso CLIENTE – TUTOR – REFERENTE AZIENDALE - DOCENTE);
- adeguatezza degli ambienti oggetto dei corsi di formazione (questionari fine corso CLIENTE – TUTOR – REFERENTE AZIENDALE - DOCENTE);

A fronte dei livelli di soddisfazione conseguiti inferiori alle aspettative, da parte della Direzione viene avviato un piano di miglioramento attraverso azioni correttive e/o preventive.

Monitoraggio del Servizio

L'organizzazione aziendale favorisce uno stretto controllo sull'attività riferita alla conduzione del servizio. Tali controlli si attuano:

- preliminarmente all'erogazione del servizio;
- durante lo svolgimento e/o resa del servizio;
- al termine delle attività che hanno costituito il servizio stesso.

Le forme di controllo previste risultano documentate da apposita modulistica ed in particolare:

- domanda di iscrizione contenente una raccolta dati delle caratteristiche dell'allievo (corsi finanziati);
- test di ingresso per l'accettazione in fase di selezione dei candidati (quando richiesto);
- analisi dei bisogni e dei dati in relazione al servizio di consulenza da erogare;
- questionari di valutazione da parte dei partecipanti sull'andamento del servizio reso;
- questionari di valutazione da parte del referente aziendale sull'andamento del servizio reso;
- questionari di valutazione da parte del docente sull'andamento del servizio reso;
- questionari di valutazione da parte del tutor sull'andamento del servizio reso rendiconti relativi ai questionari formulati (quando richiesti).

La documentazione sopra richiamata è di volta in volta configurata ed applicata secondo il caso.

Inoltre STUDIO EIDOS S.R.L. prevede una forma di validazione di ogni servizio significativo prodotto in modo tale da verificare in forma finale e definitiva la conformità tra quanto progettato e quanto realizzato.