

Carta dei Servizi

STUDIO EIDOS S.R.L.

- 1. Premessa**
- 2. Principi fondamentali (codice deontologico)**
- 3. Presentazione studio**
- 4. Servizi offerti**
- 5. Contatti**
- 6. Risorse interne e funzioni**
- 7. Sede e locali**
- 8. Struttura organizzativa**
- 9. Gestione reclami (Diritti e Doveri Utenti)**
- 10. Soddisfazione del cliente**
- 11. Verifica periodica della qualità dei servizi erogati**

Orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

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

La Carta dei servizi è un documento che definisce gli impegni assunti da STUDIO EIDOS S.r.l. nei confronti dei propri clienti e partners in merito al livello di qualità dei servizi forniti.

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 della propria attività, si impegna ad operare nel rispetto dei seguenti valori:

INTEGRITÀ

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

Astenendosi 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 - D.LGS 276/2003

Studio Eidos si impegna a garantire la riservatezza dei dati di ciascun utente, osservando le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 8, 9 e 10 del decreto legislativo 276/2003.

Nello specifico si impegna a 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

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

CONCRETEZZA

Portando 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

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

QUALITÀ

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

3 - PRESENTAZIONE STUDIO

CHI SIAMO

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.

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 e dal 2017 anche per l'ambito della Formazione Superiore – Cod. Accreditemento: A0361

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) – Cod. Accreditemento: L077.

LA NOSTRA STORIA

STUDIO EIDOS nasce nel 1994 ed ha come oggetto sociale "l'attività di consulenza a privati, Enti Pubblici, Aziende e Istituzioni relativamente ad analisi organizzativa e gestionale, progettazione e gestione di attività formative e di orientamento, selezione del personale".

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

A partire dal 2000, lo Studio rivolge la propria offerta anche alle Pubbliche Amministrazioni, Aziende Sanitarie (ASL) ed Aziende Pubbliche per le quali realizza decine di progetti formativi. Nel 2005 consegue l'Accreditemento Regionale per la Formazione Continua e viene iscritto al n. AO361 dell'Albo Regionale degli Enti Accreditati.

Contemporaneamente lo Studio ha offerto i propri servizi di consulenza e formazione a pagamento realizzando percorsi formativi ad hoc per conto dei clienti che hanno la necessità di uniformarsi a normative nazionali e/o internazionali nell'ambito delle Certificazioni di Qualità, Igiene e Sicurezza nei luoghi di lavoro, Sicurezza Alimentare e metodologie HACCP.

Da giugno 2009 Studio Eidos è accreditato per i Servizi al Lavoro in Veneto.

Dall'aprile 2016 Studio Eidos ha variato la propria natura giuridica diventando STUDIO EIDOS SRL e da giugno 2017 è accreditato anche per l'ambito della Formazione Superiore.

Nel corso degli anni, Studio Eidos ha realizzato per conto delle aziende clienti, delle pubbliche amministrazioni ed in partnership con altri enti accreditati circa 500 corsi di formazione per un totale di oltre 20.000 ore erogate, buona parte finanziate con contributo FSE, Regione Veneto e dei Fondi Interprofessionali.

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:

- Consulenza e Formazione aziendale
- Progettazione e realizzazione di progetti e percorsi formativi specialistici
- Assistenza completa alle imprese per finanziamenti comunitari, nazionali e regionali
- Analisi dei fabbisogni formativi
- Progettazione degli interventi
- Erogazione, coordinamento e tutoraggio della attività
- Elaborazione del materiale didattico e certificazione delle competenze
- Progettazione e realizzazione di corsi a finanziamento pubblico
- Analisi dei fabbisogni formativi
- Ricerca e individuazione di finanziamenti pubblici
- Studio ed elaborazione delle procedure e dei documenti necessari per la richiesta dei contributi
- Progettazione, Coordinamento, Tutoraggio delle attività
- Erogazione e Rendicontazione del progetto

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

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 - CONTATTI

STUDIO EIDOS è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Tel. 0445.382277 Fax 0445.383715 e-mail: info@studioeidosformazione.it

web: www.studioeidosformazione.it <https://www.facebook.com/studioeidosformazione/>

6 - RISORSE INTERNE E MANSIONI

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
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

RUOLI /FUNZIONI	MANSIONI
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
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 - SEDE E 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 13 PC).

Il piano di sicurezza

STUDIO EIDOS ha approntato un piano d'emergenza ed ha individuato ruoli, persone e procedure più idonee ed adeguatamente formate per 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:

- ad erogare
- 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 intende la gestione dei reclami quale strumento di ascolto empatico del cliente che è parte integrante sia dell'attività di cura dell'utente, sia dell'attività specifica dell'operatore.

Al fine di garantire la qualità e la trasparenza dei servizi offerti da STUDIO EIDOS si forniscono informazioni sugli strumenti e le modalità attraverso i quali si intendono promuovere le iniziative a

tutela degli utenti. STUDIO EIDOS fornisce al cliente la possibilità di compilare un questionario di soddisfazione, la cui analisi periodica da parte dei responsabili, consente di individuare le azioni di miglioramento.

STUDIO EIDOS garantisce in ogni momento la possibilità di presentare un reclamo, mettendo a disposizione dell'utente un apposito modulo (reperibile anche sul sito); tramite la sua compilazione si possono segnalare eventuali anomalie e disservizi oppure esprimere suggerimenti e consigli di miglioramento. La segreteria ha il compito di verificare la fondatezza del reclamo e di rispondere entro 5 giorni dalla data di ricezione. Successivamente, in base alla tipologia di segnalazione, il reclamo verrà analizzato e risolto.

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 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
- modalità e conduzione dei corsi di formazione e della consulenza in genere;
- disponibilità dei responsabili aziendali in relazione alle richieste di contatto;
- qualità del servizio proposta e recepita;
- adeguatezza degli ambienti oggetto dei corsi di formazione.

Tale attività viene svolta attraverso la somministrazione dei 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

Nella convinzione che il monitoraggio delle attività costituisce un'efficace rilevazione delle esigenze ed aspettative dell'utente/cliente, STUDIO EIDOS attua un controllo sull'attività erogate. 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 (questionari) che vengono di volta in volta configurati ed applicati secondo il caso.