

CARTA DEI SERVIZI

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Presentazione studio
4. Aree intervento
5. Locali
6. La struttura organizzativa
7. Gestione reclami (Diritti e Doveri Utenti)
8. La soddisfazione del cliente
9. Verifica periodica della qualità dei servizi erogati

SEDE DI THIENE (VI)

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

La carta dei servizi per i servizi al lavoro è uno strumento di comunicazione con l'utenza e le istituzioni, descrive finalità e principi fondamentali, modi, criteri e struttura attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo.

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 proprie 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).

4. AREE INTERVENTO

Sono tre le aree di intervento: AREA FORMAZIONE - AREA - RICERCA & SELEZIONE DEL PERSONALE - AREA SERVIZI AL LAVORO

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).

AREA 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.

AREA 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:

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Un responsabile di STUDIO EIDOS SRL curerà di accogliere ogni singolo utente con l’obiettivo di presentare la gamma dei servizi erogati dall’Ente, e attraverso tale attività svolgere una prima identificazione dei bisogni (espresi e non) dell’utente per indirizzarlo verso il servizio a lui più adeguato. L’obiettivo primario di questa fase è di rendere più agevole al cliente l’accesso ad informazioni indispensabili per cogliere al meglio le opportunità in relazione ad occupazione e/o formazione. Al cliente che ci contatta verrà quindi fissato un appuntamento per l’individuazione delle esigenze, la valutazione e la costruzione del migliore percorso percorribile per realizzare le aspettative, l’aggiornamento dei dati personali nel sistema gestionale interno all’Ente e previsto degli adempimenti regionali, la sottoscrizione del Patto di Servizio, la consegna di materiale di autoconsultazione. In un successivo colloquio verrà curata la stesura e la sottoscrizione del Piano di Azione Individuale (PAI) che formalizzi l’impegno reciproco a realizzare il percorso di reinserimento lavorativo/formazione personalizzato proposto al cliente

CONSULENZA ORIENTATIVA

Il servizio prevede di fornire al cliente tutte le informazioni utili per permettergli di affrontare i processi di inserimento lavorativo, di scelta lavorativa e formativa e di sviluppo professionale. Il responsabile del servizio curerà principalmente di sviluppare nell’utente le personali abilità di ricerca e di utilizzo delle informazioni necessarie ad individuare e portare a realizzazione le proprie esigenze occupazionali, conducendolo verso l’individuazione di azioni di ricerca lavorativa ancorate strettamente sia alla realtà del panorama professionale sia al curriculum e alle caratteristiche dell’utente. Verrà condotta un’analisi delle aspettative e delle attitudini dell’utente e questi verrà condotto ad utilizzare modalità di ricerca autonoma e di rielaborazione individuale delle informazioni ottenute

ORIENTAMENTO SPECIALISTICO

Il responsabile di STUDIO EIDOS SRL avrà il duplice compito da un lato di illustrare all’utente le tecniche di ricerca attiva del lavoro, dall’altro di accompagnarlo nella ricostruzione della propria esperienza personale e lavorativa al fine di un’analisi delle proprie possibilità ed opportunità verso cui orientare la propria personale ricerca di uno sviluppo professionale legato strettamente con il vissuto precedente e le competenze possedute. Verranno costruiti con l’utente il Curriculum vitae e la lettera di autocandidatura, verranno illustrate le tecniche di gestione del colloquio di lavoro, verrà attivato un percorso individualizzato di bilancio delle competenze.

MEDIAZIONE DOMANDA – OFFERTA

STUDIO EIDOS SRL attiverà gli strumenti di raccolta delle richieste di personale da parte delle aziende e curerà di farsi intermediario con l'impresa per definire compiutamente e realisticamente le caratteristiche del personale ricercato in termini di mansioni, competenze, caratteristiche personali. Di contro curerà di favorire nel soggetto che è alla ricerca di un impiego la realizzazione di un percorso di autoconsapevolezza e di opportunità formative che gli permetteranno di rispondere più compiutamente alle esigenze del mercato del lavoro e del singolo imprenditore. Il lavoratore inserito nella banca dati di STUDIO EIDOS SRL verrà registrato nella banca dati incontro domanda/offerta della Regione Veneto ed STUDIO EIDOS SRL si impegna a individuare per lui opportunità di impiego. STUDIO EIDOS SRL curerà di pubblicizzare opportunamente le richieste di personale che riceverà, raccoglierà le autocandidature dei lavoratori, segnalerà i lavoratori alle aziende e li accompagnerà nel percorso di selezione.

EROGAZIONE CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE Ciascun utente dei servizi di STUDIO EIDOS SRL verrà coinvolto in corsi di formazione professionale finanziati in toto o in parte dalla regione Veneto, per cui l'Ente avrà ottenuto il finanziamento. Saranno corsi di qualificazione o riqualificazione o aggiornamento ai fini del reinserimento lavorativo cui STUDIO EIDOS SRL si impegna di partecipare ai rispettivi bandi proposti dalla regione Veneto.

INTERVENTI DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO STUDIO EIDOS SRL si impegna a partecipare ad progetti provinciali, regionali o nazionali di implementazione degli interventi di politica attiva di lavoro allo scopo di migliorare l'occupabilità, promuovere l'occupazione, ridurre la disoccupazione, favorire il rientro nel mercato del lavoro di persone espulse, agevolare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, avvicinare la domanda e l'offerta di lavoro, ai fini di offrire un servizio sempre più articolato e qualificato al proprio cliente

SERVIZI ALLE IMPRESE ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Un responsabile di STUDIO EIDOS SRL contatterà le aziende clienti con l'obiettivo di presentare la gamma dei servizi al lavoro erogati dall'Ente, e attraverso tale attività svolgere una prima identificazione dei bisogni (espressi e non) dall'azienda per indirizzarlo verso le modalità più adeguate di utilizzo dei servizi offerti. L'obiettivo primario di questa fase è di rendere più agevole all'azienda l'accesso ad informazioni indispensabili per rispondere al meglio alle proprie necessità cogliendo le opportunità in relazione ad occupazione e/o formazione. Verrà quindi fissato un appuntamento per l'individuazione delle esigenze e la consegna di materiale di autoconsultazione.

Risorse e strutture dedicate per i SL

- Risorse interne dedicate alla gestione del servizio.
 - Operatore per la gestione del percorso di inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro.
 - Professionisti esterni per consulenze specialistiche
- Gli operatori del mercato del lavoro (OML) sono
- dott.ssa Dal Santo Cinzia
 - dott.ssa Zavagnin Laura
 - Sig. Xausa Fabio

Comunicazione all'utente

La struttura mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione: contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori; o promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio; o info-desk per aziende ed enti interessati; o modulistica da inserire in un apposito contenitore per segnalare eventuali anomalie e disservizi oppure per esprimere suggerimenti e consigli di miglioramento.

Monitoraggio e controllo

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

5. LOCALI

La sede legale e **operativa** principale 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/amministrazione, 3) Aula 17,3 mq, provvista dell'idoneità ad uso didattico per n. 7 allievi più un docente.

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.

6. 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)"

7. 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.
- tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio
- si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

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.

8 - 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;

9. Verifica periodica della qualità dei servizi erogati

È prevista l'erogazione di un questionario agli utenti, allo scopo di raccogliere le impressioni e di permettere un'analisi dei giudizi attribuiti.

Periodicamente gli operatori compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati ed eventuali criticità e proposte di miglioramento.

Almeno una volta l'anno gli operatori si riuniscono con il responsabile dell'unità operativa per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

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.