

Carta della Qualità

dei servizi formativi dell'Ente

Versione 1. 2015

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'Ente, in qualità di organismo di formazione accreditato, assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.

Direzione Lavoro s.r.l.
Via del Mare 67/A - 00040 Pomezia (RM)

Sommario

PRINCIPI FONDAMENTALI	
FINALITÀ DEL DOCUMENTO	
LIVELLO STRATEGICO	
MISSION, FINALITÀ, OBIETTIVI E IMPEGNI PER LA QUALITÀ	
LIVELLO ORGANIZZATIVO	
SERVIZI FORMATIVI OFFERTI, COMMITTENTI E DESTINATARI	
RISORSE PROFESSIONALI	
RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI	
ULTERIORE DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA CONSEGNATA	
LIVELLO OPERATIVO	
FATTORI DI QUALITÀ	
INDICATORI DI QUALITÀ	
LIVELLO PREVENTIVO	
DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI	
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	
RESPONSABILI DELLE FUNZIONI DI GOVERNO	

Direzione Lavoro s.r.l. - Via del Mare 67/A - 00040 Pomezia (RM)

PRINCIPI FONDAMENTALI

Direzione Lavoro si propone di rappresentare per la stessa, per le province, per gli enti locali, per le imprese e per gli allievi un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti, puntuali e rispondenti alle esigenze del territorio e delle persone che in esso vivono e operano.

FINALITÀ DEL DOCUMENTO

La presente Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente e ai beneficiari gli impegni che Direzione Lavoro S.r.l. assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti. E precisamente:

- ◇ **Strategici:** politica della qualità;
- ◇ **Organizzativi:** predisposizione ed erogazione dell'offerta;
- ◇ **Operativi:** obiettivi e standard specifici;
- ◇ **Preventivi:** dispositivi di garanzia di committenti e beneficiari;

LIVELLO STRATEGICO

Mission, finalità, obiettivi e impegni di qualità

“Gli studenti non sono vasi da riempire ma fiaccole da accendere” - Plutarco

In un quadro in cui il sapere e l'informazione rappresentano sempre più strumenti indispensabili per la crescita professionale e personale degli individui, la mission di Direzione Lavoro è progettare, guidare e realizzare i processi di sviluppo e di formazione delle persone e delle aziende.

Obiettivo primario di Direzione Lavoro, infatti, è stimolare la cultura della formazione e dell'informazione, intesa come sapere professionale sempre aggiornato ai tempi, ovvero del *life long learning*, l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita di una persona, mettendo in tal modo ciascun individuo nella possibilità di acquisire quelle capacità personali e lavorative, mediante le quali realizzare appieno il proprio diritto all'occupazione.

La “Qualità” costituisce il perno fondamentale attorno a cui ruota il perseguimento dell'intera mission di Direzione lavoro. I servizi formativi vengono progettati e gestiti sulla base di principi imprescindibili quali l'orientamento e il supporto al cliente, le relazioni di reciproco beneficio con i fornitori, il coinvolgimento delle risorse umane, l'approccio per processi, l'approccio di sistema, il miglioramento continuo, l'analisi e lo sviluppo delle decisioni in base ai fatti.

L'obiettivo generale di Direzione Lavoro è quello di rappresentare per la Regione Lazio, le Province territoriali, le imprese che operano sul territorio e i potenziali discenti, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti e rispondenti alle esigenze del territorio e delle persone che in esso vivono ed operano.

Per realizzare i suoi obiettivi Direzione Lavoro collabora e interagisce con il sistema scolastico, con gli enti pubblici e privati, le imprese, le scuole e le Università, con i servizi sociali e le associazioni sindacali e con quanti sono coinvolti nelle politiche attive del lavoro e nei processi formativi. Nello specifico dei servizi sociali, Direzione Lavoro ha contatti periodici (ogni 6 mesi) con i servizi sociali e i loro rappresentanti allo scopo di promuovere interventi formativi

pienamente rispondenti alle esigenze di tutti i beneficiari e perfezionarne il match con quelle del territorio.

L'Ente intende impegnarsi così ad assicurare che le azioni formative erogate siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del "sistema-cliente", inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi offerti.

Direzione Lavoro opera attraverso azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificate e documentate e aventi nello specifico i seguenti obiettivi:

- ◇ raggiungere la massima soddisfazione dei committenti e dei destinatari, trasferendo conoscenze e capacità ad effettivo beneficio degli stessi;
- ◇ perseguire un costante aggiornamento in termini sia di metodologia di erogazione del servizio formativo che di contenuti dello stesso;
- ◇ pianificare, agire, verificare e migliorare (attraverso l'implementazione di azioni correttive e preventive) i servizi in un'ottica di innovazione e miglioramento continuo;
- ◇ motivare e sensibilizzare il personale in merito a:
 - obiettivi di qualità dell'ente rispetto dei ruoli codificati;
 - rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro;
 - applicazione delle prescrizioni dell'Assicurazione Qualità;
- ◇ introdurre e mantenere stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio a beneficio del committente/allievo/ente finanziatore;
- ◇ tenere sotto controllo la qualità delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro intesi quali strumenti fondamentali nell'erogazione dei corsi di formazione;
- ◇ presentare alla committenza istituzionale (Regione Lazio, Provincia di competenza o chi delegato) progetti formativi:
 - rispondenti alle richieste dei bandi/avvisi pubblici e alle esigenze del mercato del lavoro e del territorio;
 - aventi caratteristiche qualitative (forma e sostanza) tali da risultare idonei all'approvazione e al finanziamento;
 - realizzabili e coerenti con le finalità delle politiche attive del lavoro
- ◇ condurre il processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Enti finanziatori;

◇ mantenere ed aggiornare l'accreditamento presso la Regione Lazio quale sede formativa regionale;

La definizione degli obiettivi specifici è strettamente legata agli aspetti qualitativi del sistema formativo dell'ente ed il loro raggiungimento viene annualmente valutato mediante l'impiego di idonei "indicatori di qualità". Per l'anno in corso gli obiettivi specifici di Direzione Lavoro risultano definiti come da tabella 1. Gli obiettivi vengono annualmente ridefiniti e aggiornati ed il loro raggiungimento viene verificato apportando, ove necessario, modifiche ed integrazione a procedure ed istruzioni relative ad uno o più processi, secondo quanto necessario. Al termine di ciascun anno l'ente provvederà a comunicare al "sistema-cliente", anche per mezzo della Carta della qualità (CdQ), il raggiungimento degli obiettivi specifici e generali e il perseguimento della mission.

Affinché la politica di Direzione Lavoro così intesa venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'ente si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- 1) Affissione nelle aule didattiche e nei laboratori informatici della struttura accreditata;
- 2) Pubblicazione sul sito web dell'ente all'indirizzo www.direzionelavoro.it;
- 3) Consegna in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;
- 4) Consegna al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente (tutor, docenti, coordinatori, ecc.);
- 5) Consegna a tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/incaricati delle funzioni di governo e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Servizi formativi offerti, committenti e destinatari

Il principale servizio offerto da Direzione Lavoro è la progettazione, la gestione e l'erogazione di corsi di formazione. Tali corsi sono rivolti a:

- persone disoccupate;
- persone inoccupate in attesa di primo impiego;
- persone occupate desiderose di perfezionare e/o migliorare la propria posizione lavorativa, aggiornando e integrando il proprio bagaglio di conoscenze;
- persone facenti parte delle categorie protette (art.1 e art.18)
- ambosessi "over 50" per il reinserimento nel mondo del lavoro;

- persone iscritte in Cig o liste di mobilità per l'inserimento in nuovi percorsi professionali

L'offerta formativa di Direzione Lavoro si concretizza nelle seguenti due macro-tipologie:

◇ **Formazione finanziata con fondi pubblici.** Si tratta della formazione continua erogata nel caso di vincita di gare indette da Enti della Pubblica Amministrazione (Avvisi pubblici) e, in linea di massima, finanziata tramite risorse del Fondo Sociale Europeo. La **formazione continua** comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione;

◇ **Formazione finanziata privatamente,** che si sostanzia in formazione erogata a privati discenti, dipendenti aziendali o di enti pubblici e che da questi viene essere commissionata e sovvenzionata.

In linea generale i committenti dell'ente sono rappresentati da:

- ◇ la Regione Lazio
- ◇ le Amministrazioni Provinciali
- ◇ il Ministero del Lavoro
- ◇ le imprese del Territorio
- ◇ i singoli Privati

Direzione Lavoro intende quindi dedicarsi alla progettazione, gestione ed erogazione di corsi di formazione rivolti a:

- ◇ persone disoccupate;
- ◇ persone inoccupate in attesa di primo impiego;
- ◇ persone occupate desiderose di perfezionare o migliorare la propria posizione lavorativa aggiornando ed integrando il proprio bagaglio di conoscenze e competenze;
- ◇ persone facenti parte delle categorie protette (art.1 e art.18);
- ◇ ambo sessi "over 50" per il reinserimento nel mondo del lavoro;
- ◇ persone iscritte in Cig o liste di mobilità per l'inserimento in nuovi percorsi professionali;
- ◇ aziende che riconoscono la gestione della conoscenza (knowledge management) quale requisito strategico indispensabile per rigenerarsi e raggiungere uno status di equilibrio dinamico in un'ottica di cambiamento continuo in mercati sempre più variabili e competitivi.

Risorse professionali



Al fine di erogare i servizi offerti garantendo la massima qualità, Direzione Lavoro impiega risorse umane altamente qualificate, preparate, aggiornate e con una adeguata esperienza professionale.

Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte dettagliatamente nel paragrafo “Responsabili delle funzioni di governo”, sono impiegate regolarmente e sistematicamente dall’ente e inserite nell’organigramma con le modalità e le funzioni indicate nel paragrafo dedicato.

Accanto alle risorse professionali interne, Direzione Lavoro si avvale di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor e consulenti, che vengono scelti per la loro preparazione, esperienza e professionalità.

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli e sulla base dei requisiti previsti da bandi e avvisi pubblici, provengono dal mondo accademico universitario e dell’istruzione e dal mondo professionale.

Si tratta di liberi professionisti che vengono adeguatamente impegnati a sostegno della crescita personale e professionale dei discenti. I docenti, come il restante personale esterno, vengono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l’adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

Risorse logistico-strumentali

Direzione Lavoro dispone di adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali. Dispone di **1 aula didattica, con capienza totale di 20 allievi**, e di un’aula informatica, nonché di una **piattaforma multimediale e-learning** per la Formazione a Distanza (FAD).

L’aula informatica è dotata di 10 computer (con aumento postazioni/pc ad hoc per proposte formative) e può accogliere fino a 20 allievi. I pc, con software applicativi costantemente aggiornati, sono predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete locale per la condivisione di documenti e l’utilizzo condiviso della stampante. Sia l’aula didattica che il laboratorio sono dotati di tutte le strumentazioni utili alla formazione, videoproiettore per la proiezione di presentazioni da pc e televisore.

La Piattaforma virtuale interattiva di FAD, permette all’allievo di prendere parte, grazie ad un login individuale, ad una “aula virtuale” dove può usufruire di materiali appositamente ideati e pensati per l’erogazione on line dei contenuti didattici previsti dai vari percorsi formativi. La piattaforma offre strumenti di supporto nell’interazione tra tutor didattico ed utenti: forum, chat, mail, FAQ. Il servizio reportistica effettua il tracciamento previsto dallo standard SCORM 1.2, provvedendo a tenere traccia su database di tutte le attività e le azioni effettuate dagli utenti: orario di accesso e di uscita, utilizzo degli strumenti, accesso ai singoli materiali. L’intero applicativo è implementato nel rispetto dei requisiti previsti dalla legge “Stanca” e successivi aggiornamenti sull’accessibilità dei siti internet e degli strumenti informatici.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.LGS. n°81/2008 e D.LGS. n°494 14/8/96).

Ulteriore documentazione informativa consegnata

Insieme alla Carta della Qualità l'ente si impegna a consegnare una serie di documenti chiamati "Vademecum", appositamente ideati ed elaborati nei contenuti e nella forma per fornire informazioni ed indicazioni utili per gli allievi e per i docenti.

Le due tipologie di vademecum (allievi e docenti) riportano, da punti di vista differenti, una serie di informazioni riguardanti:

1. presentazione del corso e percorso didattico;
2. il calendario delle lezioni;
3. le modalità di compilazione del registro di classe;
4. le regole per una corretta frequenza al corso e per l'eventuale ritiro dal corso;
5. materiale didattico e attrezzature per la didattica;
6. il sistema di monitoraggio e valutazione dell'apprendimento: tempistiche e modalità di rilievo delle informazioni;
7. le modalità di accesso e svolgimento delle prove finali e la tipologia di attestato/certificazione rilasciata;
8. le funzioni di segreteria dell'ente e i recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web;

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di Qualità

Per raggiungere gli obiettivi sopra esposti, mantenendo come punto cardine la "Qualità" complessiva dei servizi erogati, l'Ente ha identificato all'interno del processo formativo una serie di macro-attività di costruzione dell'offerta da presidiare in relazione alla gestione della qualità. Le macro-aree sono individuate in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committenti/beneficiari:

- ◇ Progettazione e pianificazione delle attività principali;
- ◇ Analisi del territorio ed Individuazione dei bisogni formativi;
- ◇ Progettazione dell'intervento;
- ◇ Reperimento delle risorse (interne ed esterne) e loro coordinamento;
- ◇ Miglioramento e/o riprogettazione;
- ◇ Erogazione del servizio;
- ◇ Controllo del flusso informativo;

Inoltre è prevista un'analisi costante delle fasi del processo di erogazione del servizio mediante l'adozione di un apposito sistema di monitoraggio e valutazione dell'intera attività formativa e della motivazione all'apprendimento.

Indicatori di Qualità

Il Responsabile Gestione Qualità, allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti sistemi di controllo:

◇ Verifiche ispettive interne sul sistema e sulle modalità di erogazione del servizio

La tabella descrive i criteri di misurazione quantitativa e/o di valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei **fattori di qualità** individuati.

Aspetti e fattori di qualità del servizio	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Ore di formazione effettivamente realizzate	Rapporto: numero di ore effettuate dagli utenti rendicontati su numero di ore degli utenti approvati da progetto	Valore di rapporto ≥ 0.7	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività formative 1	Rapporto: costo totale rendicontato su utenti rendicontati	Valore di rapporto $\leq 1,0$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Efficacia della progettazione	Rapporto: numero di progetti idonei su numero progetti presentati	Valore di rapporto $\geq 90\%$	Rilevazione annuale dei dati
Adeguatezza dei corsi alla realtà lavorativa	Rapporto: media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 85\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere e al termine di ogni corso
Chiarezza ed efficacia dei contenuti	Rapporto: media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di	Valore di rapporto $\geq 85\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere e al termine di ogni corso

	monitoraggio su punteggio massimo acquisibile		
Efficacia dei metodi didattici	Rapporto: media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 85\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere e al termine di ogni corso
Gradimento generale del corso	Rapporto: media dei punteggi assegnati dagli allievi e dai docenti mediante il sistema di monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 80\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere e al termine di ogni corso
Profitto votazione allievo	Media dei voti acquisiti da tutti gli allievi con il sistema di valutazione dell'apprendimento relativamente a ciascun modulo	Valore di rapporto 27/30esimi	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere e al termine di ogni corso

Il sistema di gestione per la qualità progettato e adottato dall'ente prevede la valutazione delle risorse umane esterne che, a tal fine, vengono suddivise in due tipologie:

- A.** Le risorse incaricate delle attività di docenza e tutoraggio. Si tratta di consulenti esterni utilizzati da Direzione Lavoro per incarichi di docenza e tutoraggio. Possono essere individuati per conoscenza diretta o storica, accreditati regolarmente presso l'ente o reperiti sul mercato, selezionandoli tra i più valenti e capaci. I docenti e i tutor sono valutati una prima volta, in via preventiva il loro impiego durante la fase di progettazione del corso, sulla base delle esperienze e della preparazione risultante dal loro curriculum vitae e dalle altre informazioni acquisite. I documenti raccolti vengono custoditi nell'archivio fornitori a cui viene allegato un CV aggiornato e dettagliato. Il contenuto dell'archivio viene aggiornato di volta in volta sulla base delle informazioni di monitoraggio del corso comunicate dal coordinatore a fine corso, o quando possibile, in itinere. Il modulo di valutazione riporta dettagliatamente i dati relativi all'ultima valutazione ottenuta unitamente al giudizio complessivo (da 1 a 5) ottenuto dalla risorsa umana nelle ultime due valutazioni (ove disponibili). Il giudizio complessivo viene calcolato come media aritmetica dei giudizi riportati in ciascun aspetto valutato.

Per quanto riguarda i docenti è prevista la valutazione di **sei competenze**:

- ◇ Competenza A: Conoscenza delle materia insegnata
- ◇ Competenza B: Comunicare in modo chiaro e gestire le relazioni con efficacia
- ◇ Competenza C: Capacità di coinvolgere gli allievi nel processo di apprendimento
- ◇ Competenza D: Conoscenza ed applicazione delle metodologie didattiche

B. I fornitori di servizi e prodotti direttamente correlati ai servizi formativi offerti da Direzione Lavoro, quali, cancelleria, hardware, software, attrezzature varie, materiale didattico ecc. forniscono quindi prodotti/servizi utilizzati da Direzione Lavoro nell'ambito dei corsi di formazione e/o della gestione generale dell'ente.

Tali fornitori sono valutati sulla base di due aspetti: la flessibilità/disponibilità; la puntualità nelle consegne (intesa sia in termini di tempistica che di corrispondenza del materiale consegnato rispetto all'ordine effettuato).

Anche in questo caso, come per i fornitori di tipo A, il giudizio complessivo consisterà in un voto (da 1 a 5) che verrà aggiornato ogni qualvolta se ne presenti l'opportunità (per esempio a seguito dell'evasione di un nuovo ordine). Il modulo di valutazione riporta anche il giudizio complessivo ottenuto dal fornitore nelle ultime due valutazioni (ove disponibili).

Per tutte le tipologie di fornitori, si ritengono "qualificati" i soli fornitori che raggiungano una media di punteggio pari o maggiore di 3.

LIVELLO PREVENTIVO

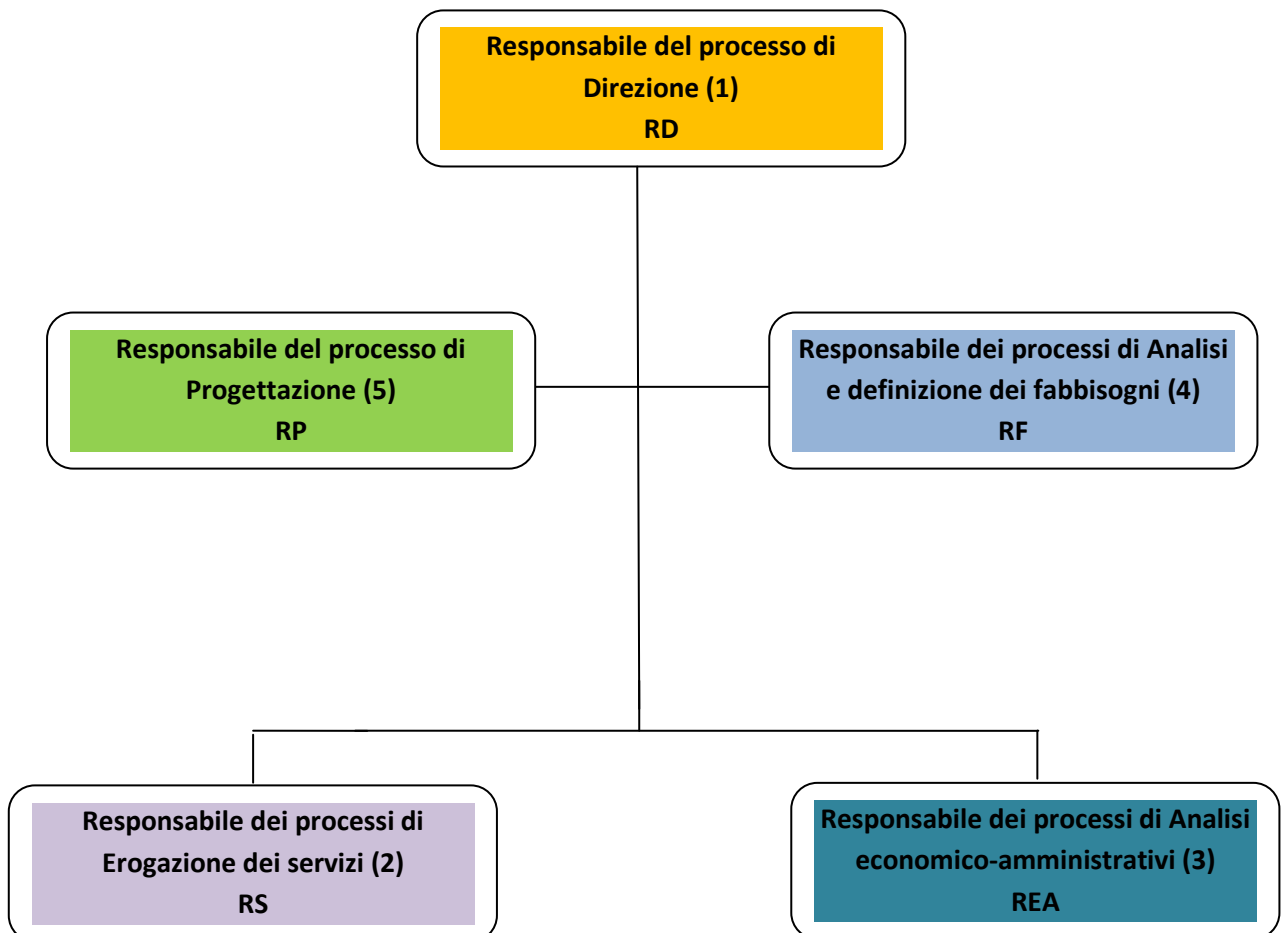
Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

A tutela dei committenti e dei beneficiari è stato predisposto uno strumento "diario", che viene consegnato all'inizio del corso e messo a disposizione durante l'intero periodo formativo, per esprimere in forma scritta liberamente e nell'anonimato il proprio feedback sull'attività formativa in tutti i suoi aspetti. I commenti, i feedback o gli eventuali suggerimenti verranno attentamente valutati sia in itinere che al termine dell'attività formativa.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La responsabilità della gestione della carta della qualità dei servizi formativi dell'ente (CdQ) in termini di emissione, mantenimento, distribuzione ed aggiornamento compete al Responsabile/Incaricato del processo di Direzione (RD), il quale ricopre anche il ruolo di responsabile della gestione della qualità inerente tutti i processi dell'ente. La CdQ, validata dal responsabile, viene diffusa al pubblico mediante pubblicazione online sul sito di Direzione Lavoro (www.direzionelavoro.it), oltre che mediante la consegna diretta ad allievi e docenti. La CdQ viene revisionata annualmente dal Responsabile.

RESPONSABILI DELLE FUNZIONI DI GOVERNO



Nell'ambito dell'attività di governo dell'ente sono stati individuati i seguenti cinque processi di produzione dei servizi di formazione:

1. Processo di Direzione;
2. Processo di Erogazione di Servizi;
3. Processi Economici-Amministrativi
4. Processo di Progettazione;
5. Processo di Analisi e Definizione di fabbisogni.

La capacità di presidiare i cinque processi di governo è ritenuta di fondamentale importanza sia per la qualità del servizio formativo erogato, sia ai fini di una efficace ed efficiente gestione delle risorse dell'ente. I responsabili/Incaricati delle funzioni di Direzione, Erogazione dei Servizi ed Amministrazione sono legati fra loro da rapporti di tipo gerarchico, mentre le funzioni di analisi e definizione di fabbisogni e progettazione svolgono funzione di *staff*. Per ciascun processo individuato, di seguito vengono riportati il nominativo del responsabile/incaricato e i relativi compiti e funzioni.

(1) Processo di lavoro: **Direzione**

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- ◇ Definizione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio;
- ◇ Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- ◇ Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- ◇ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- ◇ Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- ◇ Pianificazione e Gestione delle relazioni con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- ◇ Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- ◇ Gestione della qualità inerente tutti i processi;

(2) Processo di lavoro: **Erogazione dei Servizi**

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- ◇ Pianificazione e programmazione del processo di erogazione;
- ◇ Coordinamento e gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;

- ◇ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- ◇ Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- ◇ Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento della formazione, educazione e orientamento;
- ◇ Gestione della qualità inerente il processo;

(3) Processo di lavoro: **Economico-Amministrativo**

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- ◇ Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi e amministrativo-fiscali;
- ◇ Controllo economico dell'ente;
- ◇ Rendicontazione delle spese;
- ◇ Gestione amministrativa del personale;
- ◇ Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione dell'educazione e dell'orientamento;
- ◇ Gestione della qualità inerente il processo;

(4) Processo di Lavoro: **Analisi e definizione dei fabbisogni**

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- ◇ Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- ◇ Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- ◇ Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- ◇ Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- ◇ Gestione della qualità inerente il processo;

(5) Processo di lavoro: **Progettazione**

Compiti del Responsabile/Incaricato:

- ◇ Progettazione di massima, di dettaglio ed esecutiva di un'azione corsuale;
- ◇ Progettazione di un intervento individualizzato nel settore della formazione, educazione e orientamento.

