



**Direzione Politiche Attive del Lavoro, Formazione,
Istruzione e Politiche Sociali
Servizio Politiche della Transnazionalità, della
Governance e della Qualificazione del Sistema Formativo**



MODELLO DI

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

ELEMENTI MINIMI

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l’organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell’offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza nell’ambito del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.



Dierreform

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”



LA CARTA DELLA QUALITÀ

COSA E'

strumento di informazione e di comunicazione e dichiarazione di impegno

- verso l'interno, ai fini di una collaborazione consapevole e responsabile degli operatori alle attività **DIERREFORM**,
- verso l'esterno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari **DIERREFORM** un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

OBIETTIVO

- esplicitare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori gli impegni che **DIERREFORM** assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, gestiti con finanziamenti pubblici e privati.
- informarli riguardo alle responsabilità **DIERREFORM**, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell’offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

CONTENUTI

- **livello strategico** / Politica della qualità / pag. 2
- **livello organizzativo** / Servizi formativi offerti / pag. 3
- **livello operativo** / Qualità dell’offerta formativa / pag. 4
- **livello preventivo** / Garanzia e tutela degli utenti / pag. 8
- **Condizioni di trasparenza** / pag. 9
- **Attività dei responsabili posti a presidio dei processi** / pag. 10

Livello strategico

1. Politica della qualità

“**DIERREFORM servizi per la formazione e l’occupazione**” è una società a r.l. nata nel 1997. Opera nel settore della formazione continua a favore di enti pubblici e imprese, prevalentemente nelle regioni adriatiche Abruzzo, Marche e Molise, avvalendosi di uno staff di professionisti, esperti di ricerca socioeconomica e sviluppo delle risorse umane, ed una rete di collaboratori di livello universitario e con esperienza manageriale.

Progetta e realizza attività formative finanziate da fondi pubblici comunitari, nazionali e regionali, e corsi a pagamento riconosciuti. Destinatari delle azioni di aggiornamento professionale sono i dipendenti degli enti locali, gli imprenditori, manager e lavoratori delle PMI.

La **DIERREFORM** è:

- Agenzia formativa, certificata UNI EN ISO 9001:2000 EA37 (Certiquality certificato n. 7636 del 14/04/2004), accreditata presso la Regione Abruzzo ed i maggiori Fondi Interprofessionali (For.Te, Fon.Coop, Fondoprofessioni, Fapi).
- Test Center ECDL per il conseguimento della patente europea del computer con il riconoscimento dei crediti formativi;
- Provisional Registered Examination Centre Trinity College London per il riconoscimento europeo delle competenze linguistiche acquisite.

Al fine di garantire l’efficacia e l’efficienza dei processi formativi la **DIERREFORM** adotta una politica formativa:

- attenta al contesto;
- finalizzata al cambiamento;
- rapportata alle esigenze delle organizzazioni committenti/clienti;
- rispondente ai bisogni formativi degli utenti;
- tesa al miglioramento continuo sulla falsariga delle buone prassi nel campo della formazione continua.

1.1 MISSION

In funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell’Ente, la politica della Qualità Dierreform mira a:

- garantire ai committenti e ai beneficiari la progettazione ed erogazione di servizi formativi di qualità orientati al miglioramento continuo e alla partecipazione.
- fornire competenze professionali e strumenti culturali in grado di favorire l’assunzione di un ruolo attivo e consapevole nella società della conoscenza.
- favorire nei destinatari lo sviluppo delle capacità di iniziativa, responsabilità e flessibilità, necessarie per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico in continuo e profondo cambiamento.
- favorire la partecipazione delle donne attraverso scelte organizzative in grado di conciliare la formazione con gli impegni di lavoro e familiari.

1.2 MODALITA’ E STRUMENTI

Affinché la politica della Qualità **DIERREFORM** sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell’organizzazione, l’Ente adotta i seguenti strumenti e modalità:

- aggiornamento ricorrente delle risorse umane **DIERREFORM** nell’ottica del miglioramento continuo.

- massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi **DIERREFORM** di analisi del contesto, progettazione formativa, erogazione e valutazione dei servizi.
- valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.
- rilevazione continua dei fabbisogni dei committenti (imprese e enti) e dei beneficiari.
- disponibilità all'ascolto e valutazione/accoglimento degli in-put migliorativi.

Livello organizzativo

2. Servizi formativi offerti

2.1 AREE DI ATTIVITA'

DIERREFORM progetta ed eroga i seguenti servizi formativi:

- progetti formativi per l'aggiornamento di funzionari e dipendenti degli enti locali nell'ambito di programmi di sviluppo locale.
- piani territoriali, settoriali, aziendali e interaziendali di formazione continua per l'aggiornamento professionale di imprenditori, quadri e lavoratori di PMI.
- progetti formativi regionali di formazione continua e di formazione superiore a favore di giovani inoccupati o lavoratori PMI.
- corsi di formazione riconosciuti a norma dell'art. 15 L.R. n. 111/95 in materia di sicurezza sul lavoro, informatica ECDL, lingua inglese, comunicazione e tecniche relazionali, servizi alla persona.

Le suddette attività vengono progettate e realizzate ponendo particolare attenzione a:

- i bisogni formativi e la occupabilità dei lavoratori;
- i fabbisogni di professionalità degli enti/imprese committenti;
- la formazione continua e permanente quale aggiornamento individuale e contributo alla innovazione degli enti/aziende;
- la sperimentazione di profili professionali innovativi e di nuovi percorsi formativi;
- la collaborazione con aziende, enti, associazioni, università e organizzazioni per la migliore interazione dei diversi soggetti a livello territoriale e settoriale;

L'attività formativa si caratterizza per i seguenti aspetti:

- la formazione riguarda essenzialmente competenze trasversali.
- i corsi sono destinati prevalentemente ai dipendenti di enti locali e a lavoratori adulti occupati presso PMI.
- i corsi sono di breve durata.
- al termine dei corsi è rilasciato attestato di frequenza oppure, dove previsto, certificazione delle competenze, riconosciuti a norma di legge.

2.2 RISORSE PROFESSIONALI

Per realizzare gli obiettivi di qualità e di soddisfazione degli utenti la **DIERREFORM** dispone di personale qualificato e costantemente aggiornato, con esperienza ultraventennale in materia di formazione professionale.

In particolare si avvale dei seguenti operatori:

- n. 1 direttore, responsabile del personale e dei servizi erogati.

- n. 1 responsabile della gestione contabile e amministrativo fiscale.
- n. 1 ricercatore, responsabile dell'analisi dei bisogni, della progettazione formativa e della valutazione.
- n. 3 ingegneri informatici, accreditati AICA.
- n. 1 consulente madre lingua inglese, accreditato Trinity College.
- n. 1 professionista esperto in materia di sicurezza sul lavoro.
- altri professionisti, laureati e/o docenti universitari, esperti in pubblica amministrazione, servizi sociali, ambiente, sviluppo locale, comunicazione e altre discipline programmate nell'ambito dei corsi.

Secondo il SGQ **DIERREFORM** i professionisti esterni sono sottoposti, oltre che ad una preventiva selezione, al rispetto delle regole e controlli previsti per il personale interno e ad un monitoraggio costante, al fine di assicurare che siano mantenuti gli standard qualitativi stabiliti.

2.3 RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

La sede operativa **DIERREFORM** è sita in locali di recente costruzione, razionali e spaziosi. E' ubicata al piano terra ed è completamente accessibile; non presenta rampe né dislivelli.

Gli uffici sono ampi e tutti accessibili, così come l'aula e il laboratorio informatico; un bagno è riservato ed attrezzato per disabili.

L'aula ha un impianto di videoproiezione, PC docente con collegamento interno LAN ed esterno ADSL, lavagna luminosa e lavagna a fogli mobili.

Il laboratorio informatico ha un impianto di videoproiezione, è dotato di n. 14 postazioni PC con collegamento interno LAN ed esterno ADSL, stampanti e scanner in rete.

2.4 DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

La **DIERREFORM** si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore della certificazione prevista (v. attestato di frequenza, qualifica professionale, certificazione delle competenze, ecc.), nel rispetto di quanto previsto dal Manuale della Qualità **DIERREFORM** nella sezione riguardante i processi relativi al cliente.

Livello operativo

3. Qualità dell'offerta formativa

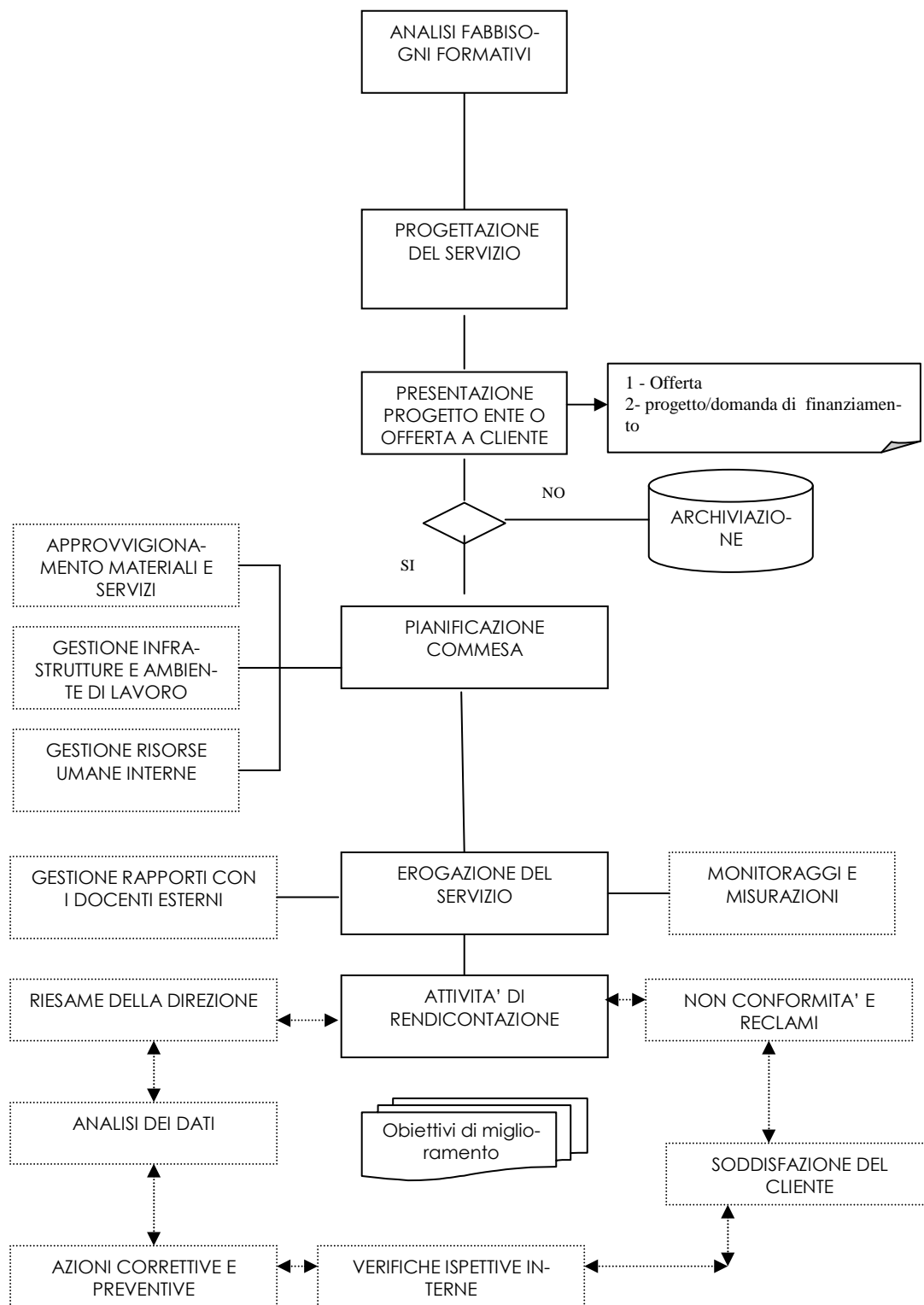
I Fattori di Qualità da presidiare sono definiti nel "Manuale **DIERREFORM** di Gestione del Sistema Qualità" conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2000

Campo di applicazione del SGQ è l'intero processo formativo nelle sue macroattività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione, monitoraggio e valutazione delle attività, a partire dalle esigenze espresse ed implicite dell'utente-Committente e delle aspettative dell'utente finale, definite mediante l'analisi del sistema socio - economico del territorio di riferimento, dell'offerta formativo - professionale territoriale e dei fabbisogni formativi e di inserimento.

Con riferimento ai principali processi e le loro interazioni nel Sistema di gestione aziendale, si riporta lo schema "Flusso generale" (estratto dal "Manuale della Qualità **DIERREFORM** Sezione 4 Sistema di Gestione per la Qualità v. pag. 3 e seg)

FLUSSO GENERALE

Le linee continue identificano i processi primari, le linee tratteggiate i processi di supporto.



La **DIERREFORM**, al fine di tenere costantemente sotto controllo i principali processi, ha definito indicatori numerici che sono oggetto di valutazione periodica e tramite i quali l'organizzazione stabilisce, di volta in volta, gli obiettivi di miglio-

ramento e gli accorgimenti da mettere in atto. Tali indicatori sono riportati in un apposito documento, allegato alla procedura del riesame della Direzione.

Di seguito vengono riportati i Fattori di Qualità ed i loro Indicatori:

N.	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
1	Processo Progettazione e acquisizione di commesse	Importo Progetti Approvati/ Importo Progetti Presentati	100%	Rilevazione annuale a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile funzione progettazione
2	Processo Progettazione	Numero di Non conformità addebitabili alla fase di progettazione	0	Rilevazione annuale a cura del Direttore e Responsabile della Qualità
3	Processo Erogazione del servizio (livello successo formativo)	% media di presenze utenti ai corsi	>80%	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio
4	Processo Erogazione del servizio (livello apprendimento)	% media di apprendimento allievi	>90%	Rilevazione intermedia durante ogni singolo corso a cura del Responsabile dell'Erogazione del Servizio
5	Soddisfazione del cliente (livello gradimento utenti sull'attività svolta)	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sull'Attività Svolta (da 1 a 5)	4	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio. Vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della soddisfazione
6	Reclami da parte degli Utenti/Committenti (Valutazione archivio non conformità)	Numero dei Reclami da parte degli Utenti/Committenti	0	Rilevazione annuale a cura della Direzione, del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio
7	Soddisfazione del cliente (livello gradimento utenti attività di docenza)	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sui singoli docenti (da 1 a 5)	4	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio. Vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della

				soddisfazione
8	Soddisfazione del cliente (livello gradimento utenti attività di tutoring)	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti sul tutor impegnato (da 1 a 5)	4	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio. Vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della soddisfazione
9	Soddisfazione del cliente (livello gradimento utenti relativamente a strutture e attrezzature)	Punteggio medio di gradimento espresso dagli utenti (da 1 a 5)	4	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio. Vengono analizzati i dati raccolti attraverso il sistema di valutazione della soddisfazione
10	Indice generale di soddisfazione utenti	Valore medio tra i punti 5, 7, 8, 9 della presente tabella	4	Rilevazione al termine di ogni singolo corso a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile dell'Erogazione del Servizio.
11	Processo "Rendicontazione"	% spese riconosciute/ spese esposte a rendiconto	100%	Rilevazione annuale a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile Amministrativo.
12	Processo "Rendicontazione"	Tempi medi di presentazione rendiconto	<90 gg.	Rilevazione annuale a cura del Responsabile della Qualità e del Responsabile Amministrativo.

Livello preventivo

4. Garanzia e tutela degli utenti

DIERREFORM, giusto manuale della qualità, si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori SGQ richiamati nella presente carta dei servizi.

L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso:

- analisi di customer satisfaction
- comunicazioni a mezzo posta all'indirizzo **DIERREFORM** Via Martiri VI Ottobre n. 75/G 66034-Lanciano (CH)
- comunicazioni a mezzo fax al n. 0872-727287
- comunicazioni a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica *servizi@dierreform.it*
- segnalazioni ai responsabili **DIERREFORM** o ai loro collaboratori.

Entro 30 giorni successivi alla segnalazione **DIERREFORM** comunica l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio formativo offerto.

In particolare, **DIERREFORM** effettua il monitoraggio e la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente attraverso le relative informazioni di ritorno.

Tali informazioni provengono dai reclami e dalle risposte ottenute dalla somministrazione di specifici questionari, che forniscono informazioni in merito ai corsi, alle modalità di svolgimento, alle finalità, in definitiva relative alla soddisfazione delle proprie aspettative e alla qualità del corso.

Tre le fasi di controllo:

Controlli iniziali:

- se richiesto, vengono verificati i requisiti formali di ammissione e selezione dei partecipanti (mediante l'utilizzo di test psico-attitudinali, con relativa griglia di valutazione ovvero mediante il ricorso a colloqui personali o di gruppo, basati su diversi aspetti quali la motivazione, capacità di relazione, obiettivi personali, ecc.);
- verifica dei servizi di coordinamento e tutoraggio, limitato alla verifica formale e documentale dell'esistenza dei requisiti necessari al loro coinvolgimento contenuti nella griglia delle competenze.
- verifica in accettazione di materiali e attrezzature (in fase di accettazione, laddove necessario, vengono effettuati controlli visivi ed eventualmente documentali atti a garantire la qualità di materiali e attrezzature acquistati o noleggiati).

Controlli intermedi:

I controlli intermedi sono rappresentati dall'insieme dei controlli effettuati nel corso dell'erogazione del servizio al fine di rilevare eventuali punti critici ed attivare tutte le azioni necessarie al miglioramento delle attività formative svolte dalla **DIERREFORM**.

Il momento di effettuazione dei controlli intermedi varia a seconda della durata delle attività cui fanno riferimento. In linea di massima essi vengono svolti attorno alla metà del percorso formativo programmato. Fanno eccezione quelle attività corsuali la cui durata è talmente breve per cui eventuali controlli in itinere non consentirebbero efficaci interventi di aggiustamento.

Controlli Finali

I controlli finali hanno lo scopo di fornire indicazioni circa il livello del servizio erogato, evidenziando eventuali limiti di carattere metodologico e/o di contenuto, in presenza dei quali sono attivate azioni correttive finalizzate alla rimozione delle cause di criticità che potrebbero generare non conformità future.

I controlli finali consistono nelle seguenti attività:

- verifica del livello di apprendimento raggiunto attraverso esame organizzato dal coordinatore di concerto con i docenti ovvero attraverso commissioni normativamente previste o, in caso di assenza di esami, attraverso la valutazione media dei questionari di valutazione allievi ;
- verifica, effettuata dal tutor o dal coordinatore, del grado di soddisfazione dei partecipanti al corso in riferimento al servizio erogato nel suo complesso (applicazione del Mod. Scheda di valutazione finale);
- verifica, effettuata dal Coordinatore, del rispetto degli obiettivi didattici e delle modalità corsuali precedentemente previsti.

Il livello di soddisfazione dell'utente ritenuto idoneo dalla **DIERREFORM** è definito nel Piano di Miglioramento, misurato alle scadenze stabilite e monitorato durante i Riesami della Direzione. In tale sede possono essere discusse e previste eventuali azioni correttive e/o di miglioramento.

Eventuali Reclami dei Clienti vengono registrati tramite il modulo "Non Conformità". Tutti i reclami ricevuti e registrati nel "Registro non conformità, azioni correttive e reclami" devono essere risolti dalla Direzione e la risoluzione adottata comunicata al Cliente.

Inoltre è dovere di ogni operatore segnalare ogni situazione difforme rispetto alle esigenze del cliente o agli standard dell'ente (cd. "Non Conformità") , in funzione del livello gerarchico di appartenenza.

La gestione delle "Non Conformità" si articola in quattro fasi:

1. Rilevazione della non conformità effettiva o potenziale;
2. Risoluzione della non conformità;
3. Verifica dell'attuazione della risoluzione pianificata;
4. Chiusura della non conformità ed eventuale apertura di una azione correttiva o preventiva.

5. Condizioni di trasparenza

5.1 Modalità di diffusione al pubblico

La presente carta della qualità dei servizi formativi viene diffusa, a cura della **DIERREFORM** mediante le seguenti modalità:

- Affissione permanente sulla bacheca della sede operativa **DIERREFORM** ad ogni aggiornamento
- Pubblicazione permanente sul sito web www.dierreform.it ad ogni aggiornamento
- Disponibilità immediata per gli aspiranti allievi che si presentano al Front Office della sede operativa
- Consegna di copia contestualmente all'affidamento dell'incarico al personale docente e non docente esterno

La pubblicizzazione della presente avrà luogo dal giorno successivo all'invio dell'Istanza di Accreditamento alla Regione Abruzzo.

Il Riesame del Sistema Qualità, gli Audits e le variazioni del sistema possono determinare la necessità di effettuare aggiornamenti al contenuto del Manuale di Qualità della **DIERREFORM**, quindi della Carta di Qualità dell'Offerta Formativa.

La **DIERREFORM** si impegna a revisionare almeno una volta l'anno il presente documento. L'effettuazione delle Revisioni periodiche è di competenza della Direzione di concerto con il Responsabile della Qualità .

Qualora lo stesso necessiti di essere aggiornato, dopo l'aggiornamento, la nuova Carta di Qualità sarà pubblicata nuovamente nelle modalità (canali, tempi, procedure) sopra indicate.

Validazione della Direzione

Data ____30 ottobre 2009____

Firma _____

Validazione del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità

Data ____30 ottobre 2009____

Firma _____

6. Attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Alla qualità della formazione **DIERREFORM** concorre la qualità dei processi di analisi dei bisogni, progettazione formativa, erogazione del servizio, gestione amministrativa, valutazione della formazione. Spetta ai responsabili dei processi svolgere con competenza e nei tempi previsti le attività loro affidate in modo che il servizio offerto sia il migliore possibile secondo principi di miglioramento continuo e di soddisfazione dell'utente.

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

In attuazione della politica formativa della **DIERREFORM**, provvede al reperimento e al governo delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative necessarie per la realizzazione di progetti, attività e servizi del sistema della formazione professionale, secondo criteri di efficacia e di efficienza. Promuove l'innovazione e la valorizzazione delle risorse e delle professionalità disponibili finalizzando la propria azione al miglioramento continuo della qualità e alla soddisfazione del cliente.

Gestisce le relazioni con i soggetti istituzionali, le imprese, gli attori locali, gli enti/imprese committenti ed i beneficiari intermedi e finali dei servizi formativi.

Verifica il raggiungimento degli obiettivi di politica formativa della Società e risponde del loro stato di attuazione e dei risultati conseguiti.

In particolare:

- pianifica l'offerta formativa in relazione alla domanda del territorio e del mercato del lavoro individuando fonti di finanziamento pubblico e risorse finanziarie private;

- programma e promuove la commercializzazione dei servizi formativi in relazione al target e al contesto di riferimento sulla base degli indirizzi di politica formativa dell'Ente;
- gestisce le relazioni con gli organismi istituzionali, le associazioni ed i soggetti pubblici e privati del mondo del lavoro, della scuola e della formazione;
- ricerca e promuove partnership per la elaborazione e la realizzazione di progetti complessi in ambito comunitario, nazionale, regionale e locale;
- definisce gli obiettivi per la Qualità, in coerenza con il modello di SGQ individuato, ed identifica e assegna risorse adeguate (sia tecniche che umane) a tutte le aree del SGQ in relazione alla loro importanza e criticità ai fini della qualità;
- individua e dispone la messa in atto dei correttivi e degli interventi necessari per il mantenimento e il miglioramento della qualità;
- governa e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative individuando le strategie più idonee per la programmazione ed erogazione di servizi formativi di qualità.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

Provvede alla gestione amministrativa e contabile delle risorse finanziarie, strumentali ed umane impiegate per la progettazione, erogazione e valutazione dei servizi formativi, assicurando la regolarità e completezza degli atti e la puntualità degli adempimenti.

Al fine di concorrere al raggiungimento degli obiettivi di qualità e di soddisfazione del cliente, collabora con la Direzione alla definizione della struttura organizzativa ed amministrativa e delle linee strategiche di pianificazione delle risorse, contribuendo alla loro realizzazione per gli aspetti amministrativi, contabili e fiscali.

Coadiuvata la Direzione nei rapporti con l'esterno e nelle relazioni di partenariato con enti pubblici e soggetti privati per gli aspetti riguardanti la contrattazione, le risorse finanziarie, gli adempimenti formali, la gestione delle attività e la rendicontazione.

In particolare:

- Coordina e supervisiona la redazione degli atti amministrativi, contabili e di bilancio connessi alla gestione e rendicontazione delle attività formative;
- Provvede all'acquisizione delle risorse strumentali e umane previste dai piani di attività, secondo le specifiche definite dalla politica della qualità, curando gli aspetti contrattuali, contabili e fiscali nel rispetto della legislazione sul lavoro e delle normative sulla privacy;
- definisce i budget finanziari e sovrintende alle operazioni per la predisposizione di consuntivi e rendicontazioni provvedendo al controllo economico e alla verifica dei crediti, costi, impegni ed oneri;
- Sovrintende e cura la gestione amministrativa del personale, in coerenza con le modalità organizzative **DIERREFORM**, provvedendo alla corretta redazione e regolare tenuta dei registri e degli atti e assicurando la puntualità degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- Si relaziona con gli enti finanziatori in ordine agli adempimenti richiesti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale per l'accesso, la gestione e la rendicontazione dei finanziamenti pubblici;
- Provvede al costante aggiornamento degli archivi **DIERREFORM** in materia di normative comunitarie, nazionali e regionali sulla gestione e rendicontazione di finanziamenti pubblici;

- Si aggiorna ed informa la Direzione, i responsabili delle altre funzioni aziendali ed i collaboratori riguardo alle innovazioni legislative e regolamentari riguardanti gli aspetti amministrativi, contabili e fiscali dell'attività aziendale.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni

Attraverso la ricerca documentale e sul campo raccoglie, aggiorna ed elabora informazioni e dati sulle imprese e sul mercato del lavoro a livello territoriale e settoriale. E' sua responsabilità conoscere la domanda di professionalità delle organizzazioni e i bisogni formativi dei lavoratori pubblici e privati con particolare riferimento alle aree professionali, ai settori economici e alle aree territoriali nei quali opera la **DIERREFORM**.

L'attività di analisi concorre all'osservazione della evoluzione delle professioni, dei profili professionali e dei bisogni formativi dei lavoratori. Può essere effettuata anche in sede di valutazione dei servizi formativi erogati e di verifica della soddisfazione degli utenti. E' fondamentale sia per la progettazione formativa sia per la erogazione di servizi formativi rispondenti alle reali esigenze dei beneficiari finali. Opera secondo le direttive e in stretto rapporto con la Direzione.

In particolare:

- Ricerca, raccoglie ed analizza documenti e report di ricerca sulla evoluzione delle professioni e del mercato di lavoro e sui bisogni formativi delle imprese e degli enti pubblici a livello nazionale, regionale e locale;
- Progetta e realizza ricerche economiche e sociali a livello settoriale e territoriale nelle aree di attività della **DIERREFORM**;
- Progetta e svolge ricerche sui bisogni formativi nei settori strategici della politica formativa **DIERREFORM**;
- Predisporre gli strumenti di indagine e coordina la rilevazione, elaborazione e analisi dei dati; analizza i risultati e predisporre i rapporti di ricerca;
- Analizza i cambiamenti e le innovazioni organizzative e tecnologiche delle amministrazioni pubbliche e del sistema impresa ai fini di individuarne le ricadute sull'offerta formativa;
- supporta le scelte di politica formativa attraverso lo studio dello stato ed evoluzione delle professioni, del mercato del lavoro e dei bisogni formativi del management pubblico e privato;
- allo stesso scopo provvede alla ricerca e definizione di profili professionali innovativi e delle relative competenze, evidenziando bisogni formativi e potenziali destinatari.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Cura la progettazione delle azioni formative dalla fase della progettazione di massima alla progettazione esecutiva, nel rispetto delle esigenze dell'ente/impresa committente e/o dei vincoli e delle priorità dettati dai bandi e dalla normativa in materia di finanziamenti comunitari, nazionali e regionali delle attività di formazione professionale.

E' sua responsabilità conoscere gli orientamenti e gli indirizzi comunitari, nazionali e regionali in materia di lavoro, occupazione e formazione, nonché i piani ed i programmi tesi alla loro realizzazione. In riferimento a questi segue la pubblicazione degli avvisi pubblici, ponendo attenzione ai contenuti, agli aspetti normativi e alla modulistica.

Sottopone all'attenzione della Direzione le opportunità di accesso ai finanziamenti pubblici e ne segue le direttive, provvedendo alla predisposizione delle proposte formative da rimettere agli enti finanziatori. Su disposizioni della stessa provvede altresì alla progettazione delle azioni formative destinate al mercato.

In particolare:

Ricerca ed aggiorna costantemente la documentazione **DIERREFORM** sugli orientamenti e gli indirizzi comunitari, nazionali e regionali in materia di lavoro, occupazione e formazione;

Ricerca e collaziona i piani ed i programmi comunitari, nazionali e regionali tesi alla realizzazione delle politiche del lavoro e della formazione;

Si informa ed informa la Direzione **DIERREFORM** riguardo agli avvisi pubblici che finanziano progetti formativi, collaborando con la stessa alla individuazione dei bandi ai quali partecipare;

Provvede alla predisposizione delle proposte formative secondo la modulistica dei rispettivi bandi osservandone vincoli e norme e interagendo con gli eventuali partner;

Sulla base dell'analisi organizzativa, dei fabbisogni aziendali e dei bisogni formativi dei lavoratori progetta azioni formative aziendali e interaziendali;

Progetta azioni formative a catalogo, secondo le direttive della Società, avendo presente i fabbisogni delle imprese e dei lavoratori;

Provvede alla predisposizione dei progetti esecutivi e a quant'altro necessario per la preparazione degli interventi, nel rispetto del progetto presentato e approvato dall'Ente Finanziatore o dal Committente, individuando in collaborazione con il coordinatore le modalità di realizzazione.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Svolge funzioni trasversali legate a diverse aree di competenza riguardanti aspetti organizzativi e gestionali dei servizi formativi. E' sua responsabilità garantire l'erogazione di servizi formativi adeguati alle esigenze della committenza e ai bisogni degli utenti ad un livello di qualità costantemente controllabile.

E' suo compito organizzare, gestire e coordinare le risorse umane e strumentali disponibili in modo da assicurare il trasferimento di conoscenze ed abilità, attraverso un processo interattivo e partecipato, atto a stimolare motivazioni ed interessi ed orientato alla soddisfazione degli utenti e al miglioramento continuo dei servizi

Opera in stretto rapporto con la Direzione e con il responsabile della funzione amministrativa, ponendo attenzione all'osservanza delle normative di settore e della legislazione in materia di lavoro, sicurezza e privacy.

In particolare:

- Gestisce e coordina le risorse umane e strumentali ai fini della realizzazione delle azioni formative, secondo gli obiettivi, contenuti e modalità definite in progetto;
- Nell'ambito di interventi complessi coordina azioni di ricerca e formative, attività di informazione, analisi dei bisogni formativi, analisi di strutture organizzative, attività di monitoraggio e valutazione, azioni di accompagnamento al lavoro;

- Tiene i rapporti con il corpo docente, curando di fornire le informazioni necessarie e di concordare interventi rispondenti ai fabbisogni formativi degli utenti per contenuti e modalità di erogazione;
- Detta disposizioni e supervisiona l'attività del tutor d'aula e FaD riguardante l'assistenza ai docenti e agli allievi, la compilazione e tenuta dei documenti, i rapporti con altri collaboratori, le relazioni con gli enti esterni e le imprese, suggerendo ove necessario interventi correttivi e di sostegno;
- Cura le relazioni esterne connesse alle sue competenze e alla partecipazione di partner pubblici e privati e di soggetti terzi alle azioni di ricerca e formative;
- Aggiorna le sue conoscenze sui bisogni formativi, sull'evoluzione delle professioni e sulle dinamiche del mercato del lavoro, coordinandosi con il progettista e collaborando alle ricerche in atto;
- con la collaborazione del personale esperto in monitoraggio e valutazione verifica l'efficacia e l'efficienza delle attività di formazione e il livello di soddisfazione dei clienti;
- Indirizza e coordina l'attività di monitoraggio e valutazione del valutatore e si rapporta costantemente con lo stesso per conoscerne i risultati ed utilizzare le informazioni di ritorno dell'utente per un costante miglioramento dei servizi.

Lanciano, 30 ottobre 2009

La Direzione **DIERREFORM**
(Vincenzo De Rogatis)

Il Responsabile del Processo
di gestione della qualità
(Vincenzo De Rogatis)