

SOMMARIO

Dati Aziendali.....	3
Generalità	3
1. LIVELLO STRATEGICO	4
1.a <i>Politica della Qualità</i>	4
2. LIVELLO ORGANIZZATIVO	7
2.a <i>Informazioni generali sui servizi formativi offerti</i>	7
3. LIVELLO OPERATIVO.....	9
3.a <i>Fattori di Qualità</i>	9
3.b <i>Indicatori</i>	9
3.c <i>Standard di Qualità</i>	9
3.d <i>Strumenti di Verifica</i>	9
4. LIVELLO PREVENTIVO.....	12
4.a <i>Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari</i>	12
4.b <i>Condizioni di trasparenza</i>	12
4.c <i>Descrizione delle attività dei Responsabili posti a presidio dei processi</i>	13

Dati Aziendali

S.A.I.P. Formazione s.r.l.

P.IVA: 03594041000

C.F.: 03594041000

Sede Operativa: Via Ufente, 20 – 04100 Latina - Tel: 0773/400023 - 400578 Fax: 0773/486755

Sede Accreditata: Via Nettunense, KM 8,100 – 00072 Ariccia (RM) – Tel.: 06/88809504

mail: saip@saipform.it

Sito Internet: www.saipform.it

Certificazioni: Certificato ottenuto in conformità della Norma UNI EN ISO 9001:2008 da Ente DNV in data 17/11/2003 e successivamente rinnovato da Bureau Veritas con validità fino al 15/09/2018

Codice Etico – D. Lgs n. 231 del 2001

SAIP Formazione è una **struttura accreditata** presso la Regione Lazio (Det. 0805 del 25/02/2010) per gli ambiti Orientamento e Formazione – Macrotipologia: Formazione Continua e Superiore.

E' inoltre accreditata dalla Regione Lazio come Agenzia per il Lavoro – Servizi obbligatori (G10589 del 23/07/2014) e Servizi Facoltativi Specialistici (G 13726 del 29/09/2014).

Generalità

Il presente documento è stato realizzato al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti, gli impegni che S.A.I.P. Formazione assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari/utenti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi erogati.

S.A.I.P. Formazione si propone di organizzare i servizi nella logica dell'efficacia, della continuità, dell'equità e dell'efficienza, valorizzando le risorse interne e creando le necessarie sinergie con altri Enti al fine di migliorare l'offerta dei servizi formativi e del lavoro.

La redazione e pubblicazione della *Carta della Qualità* rappresenta un passo determinante in quanto ritenuta dichiarazione concreta di impegno per instaurare con gli utenti, i committenti e i beneficiari, un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti i reciproci impegni.

1. LIVELLO STRATEGICO

1.a Politica della Qualità

La Direzione di S.A.I.P. Formazione definisce, mediante la *Politica della Qualità*, le linee strategiche da adottare e perseguire per:

- migliorare l'organizzazione aziendale
- rispondere prontamente alle richieste di un mercato sempre più esigente e competitivo
- soddisfare le esigenze e le aspettative di tutti coloro che intervengono nella realizzazione dei servizi erogati o che ne beneficiano.

A tal fine, la Direzione opera per garantire la partecipazione e il coinvolgimento di tutte le componenti aziendali, affinché si collabori per mantenere:

1. la soddisfazione del Cliente attraverso:

- il raggiungimento degli obiettivi definiti contrattualmente, nelle modalità, tempi e costi concordati
- la dimostrazione concreta delle capacità aziendali nell'interpretare e rispondere adeguatamente alle sue esigenze
- l'offerta di un servizio di individuazione e selezione di partnership qualificate, nonché di gestione, coordinamento e comunicazione delle attività di partenariato
- il coinvolgimento del Cliente con proposte concrete e operative così da renderlo partecipe, in modo attivo, alla definizione e gestione del servizio

2. la soddisfazione dell'Utente / Beneficiario attraverso:

- la dimostrazione concreta dell'efficacia dell'intervento rispetto agli obiettivi definiti
- la preparazione adeguata dell'Utente / Beneficiario ad utilizzare gli obiettivi raggiunti
- la capacità di interpretare, nel modo più adeguato possibile, le reali esigenze dell'Utente / Beneficiario
- la costruzione di strumenti in grado di misurare il grado di soddisfazione

3. la soddisfazione dei partner attraverso:

- la promozione delle condivisioni dei valori e delle indicazioni strategiche insite nei programmi stessi di partenariato
- la valorizzazione dell'esperienza partenariale e la sua eventuale reiterabilità e/o riproducibilità
- la valorizzazione delle competenze specifiche di ciascun partner
- la promozione di politiche comuni e la costituzione di reti
- la creazione di un valore aggiunto sia in termini di opportunità che di esperienza
- la costruzione di strumenti in grado di misurare il grado di soddisfazione.

4. una posizione competitiva sul mercato di riferimento attraverso:

- l'avvio di collaborazioni, ove possibile, con la concorrenza
- la differenziazione delle proprie performance nell'ambito delle seguenti attività: formazione, sostegno all'occupazione, accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo, sostegno all'auto-imprenditorialità, alla ricerca socioeconomica e dello sviluppo locale, essendo in grado di offrire servizi, anche integrati tra loro, di:
 - progettazione
 - gestione e realizzazione degli interventi
 - rendicontazione
 - monitoraggio e valutazione

5. la continua ricerca e selezione di fornitori qualificati, di cui si avvale:**Formatori**

- in possesso dei requisiti adeguati agli obiettivi da raggiungere
- con comprovata etica comportamentale e professionale
- con comprovata capacità tecnica a produrre materiali didattici
- da coinvolgere, quando è necessario, nel processo di progettazione, monitoraggio e valutazione finale

Ricercatori

- in possesso dei requisiti adeguati agli obiettivi da raggiungere
- con comprovata etica comportamentale e professionale
- con comprovata capacità tecnica nel gestire in modo conforme progetti di ricerca

Consulenti ed esperti

- in possesso dei requisiti adeguati agli obiettivi da raggiungere
- con comprovata etica comportamentale e professionale
- con comprovata capacità nelle specifiche aree di intervento

Operatori del MdL

- in possesso dei requisiti adeguati agli obiettivi da raggiungere
- con comprovata etica comportamentale e professionale
- con comprovata capacità tecnica di Orientamento e Accompagnamento nei percorsi di inserimento e reinserimento lavorativo

Società di Consulenza

- in possesso di competenze specialistiche rispetto alle tematiche oggetto di formazione
- con comprovata etica comportamentale e professionale

6. il continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità

- 7. una migliore suddivisione dei ruoli e responsabilità**, che valorizzi le competenze delle risorse umane interne e migliori le performance aziendali
- 8. la ricerca di corsi di aggiornamento e di formazione** per migliorare le performance individuali e quindi aziendali
- 9. la definizione di indicatori** in grado di valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali.

La Direzione ritiene pertanto che il raggiungimento/mantenimento dei suddetti obiettivi consentirà all'azienda di migliorare i propri servizi e rafforzare la propria presenza sul mercato.

S.A.I.P. Formazione pone attenzione nel comunicare in modo chiaro e trasparente la Politica per la Qualità affinché sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte nel raggiungimento degli obiettivi e degli impegni prefissati. Per tale ragione si impegna a:

- diffondere la Politica per la Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione, affinché tutto il personale ne comprenda gli obiettivi e sia a conoscenza degli impegni assunti per garantire servizi di qualità costante
- effettuare un esame periodico della strategia adottata, attraverso incontri con tutto il personale, per individuare i punti di forza e le debolezze della strategia perseguita, le linee ed azioni di intervento, le loro possibili ricadute in termini professionali.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.a Informazioni generali sui servizi formativi e del lavoro

2.a.1 Aree di attività (mix di prodotto/servizio, tipologie di committenti/beneficiari)

S.A.I.P. Formazione è in grado di progettare, organizzare, realizzare e gestire interventi - spesso anche integrati tra loro - di:

- formazione superiore e continua
- orientamento
- bilancio delle competenze
- sostegno all'occupazione
- accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo
- sostegno all'auto-imprenditorialità
- ricerca socioeconomica e sviluppo locale.

Tutte le attività, gli interventi e i servizi offerti da SAIP Formazione sono attuati grazie a programmi finanziati da Enti pubblici e privati, a livello europeo, nazionale, territoriale e locale e sono rivolti a giovani e adulti occupati, inoccupati e disoccupati.

Nello specifico, le attività e i servizi offerti da S.A.I.P. Formazione sono realizzati attraverso le seguenti azioni:

- ricerca sui contesti sociali, economici e aziendali prevalentemente realizzata attraverso l'uso della metodologia della ricerca intervento
- indagine, rilevazione e mappature del fabbisogno formativo sia di singoli contesti produttivi che di contesti territoriali e settoriali attraverso strumenti quali il bilancio di competenze e le mappe cognitive
- ideazione e progettazione degli interventi attraverso un processo di elaborazione condivisa con i propri clienti (partner, imprese, utenti finali, etc.) e adottando modelli innovativi sia dal punto di vista metodologico che del processo
- costituzione di partnership territoriali e settoriali come indispensabile strumento di partecipazione diretta di tutti gli attori coinvolti, di valorizzazione degli interventi e delle opportunità offerte
- formazione dei propri operatori, formatori ed esperti attraverso percorsi mirati, in grado di valorizzare le singole risorse e di ottimizzare le performance aziendali
- realizzazione di interventi di formazione, orientamento e bilancio delle competenze, attraverso metodologie attive e personalizzate, che pongono - al centro dell'attenzione e dell'azione - la precisa e identificata acquisizione dei saperi utili per competere negli scenari economici attuali
- valutazione e monitoraggio dei risultati conseguiti e di ricaduta sui contesti

- gestione logistica, amministrativa e rendicontuale dei progetti e delle attività realizzate
- assistenza alla creazione e consolidamento di nuove imprese
- promozione di servizi di Politica Attiva del lavoro che creino le condizioni di occupabilità per gli utenti disoccupati attraverso azioni di: orientamento, tirocinio formativo, accompagnamento, assistenza al self employment
- accompagnamento e follow up degli interventi per facilitare e implementare le ricadute sia in termini di spendibilità delle competenze acquisite che in termini di valorizzazione delle competenze disponibili da parte dei contesti di riferimento.

2.a.2 Risorse Professionali¹

L'organizzazione si avvale, in relazione alle specifiche competenze, oltre che del personale dipendente, di collaboratori esterni e professionisti nei settori di riferimento, sottoposti a valutazioni preventive e successive alle prestazioni, al fine di garantire l'adeguatezza degli interventi alle esigenze e alla soddisfazione dei destinatari/utenti.

2.a.3 Risorse logistico-strumentali

S.A.I.P. Formazione dispone delle sotto-indicate risorse logistiche e strumentali:

Sede	Tipologia	Attrezzature
Sede Formativa Accreditata Via Nettunense KM 8+100 - Ariccia	aula attrezzata per l'attività didattica (frontale e di gruppo) per n° 15 allievi	lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, videoproiettore
Sede Formativa Accreditata Via Nettunense KM 8+100 - Ariccia	aula informatica multimediale per n° 20 allievi	N° 11 P.C collegati in rete + n. 1 stampante
Sede Accreditata - Agenzia per il Lavoro Via Nettunense KM 8+100 - Ariccia	Aula per attività di Orientamento, colloqui individuali e attività di gruppo	lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, videoproiettore
Sede Accreditata - Agenzia per il Lavoro Via Ufente, 20 - 04100 Latina	Aula per attività di Orientamento, colloqui individuali e attività di gruppo	lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, videoproiettore

S.A.I.P. Formazione avrà cura che, in tutte le strutture utilizzate per erogare il proprio servizio, sia 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 delle norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

¹ Per la definizione e la descrizione delle funzioni, si rimanda al Modulo "Organigramma e Job description - Requisiti minimi" (Mod. C1.2).

2.a.4 Dichiarazione di Impegno

S.A.I.P. Formazione si impegna a consegnare, contestualmente alla presente Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. LIVELLO OPERATIVO

3.a Fattori di Qualità

3.b Indicatori

3.c Standard di Qualità

3.d Strumenti di Verifica

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, S.A.I.P. Formazione ha attivato un processo di pianificazione, attuazione e controllo delle attività e servizi erogati in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento dei servizi offerti. Il monitoraggio costante è dunque considerato un elemento fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella che segue viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, ovvero intensi per:

- fattori di qualità: elementi fondamentali da monitorare in relazione alla gestione della qualità
- indicatori di qualità: criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- standard di qualità: corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna a raggiungere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- strumenti di verifica: modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del committente/beneficiario.

TABELLA - Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione generale	Conseguimento e Mantenimento dell'Accreditamento Regionale	Rispondenza alle richieste previste dall'accREDITamento regionale	Requisiti ed indicatori previsti dall'accREDITamento regionale	Audit previsto per il conseguimento e il mantenimento dell'accREDITamento
Gestione generale	Conseguimento e Mantenimento della Certificazione di Qualità	Conformità ai requisiti previsti dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008	Applicazione delle procedure previste dal "Sistema di Gestione Qualità"	Verifiche Ispettive Interne e Verifiche Ispettive Esterne da parte dell'ente di certificazione (BV)
Progettazioni e attività formative	Successo delle proposte progettuali	Numero di progetti ammessi a finanziamento	≥ 60% dei progetti presentati	Notifiche di approvazione e sottoscrizione delle convenzioni di finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti e/o dei beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Capacità di risposta: - Entro i termini stabiliti dal committente (se previsto); - Entro al max. 10 giorni laddove non vi è una esplicita definizione dei tempi	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione e/o rilevazione di una non conformità e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	N. 7 giorni come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Gestione dell'attività formativa	Selezione delle risorse umane necessarie per la realizzazione delle attività formative	Compilazione e aggiornamento del "Registro di Selezione e Valutazione del personale Esterno"	Raggiungimento del punteggio minimo previsto dal Sistema di Gestione Qualità necessario all'ottenimento della qualificazione	1. Rispetto dei requisiti minimi contenuti nel documento "Job Description"; 2. Adeguatezza del CV 3. Verifica in itinere e finale sulla prestazione erogata

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa	Selezione dei partner	Compilazione e aggiornamento del "Registro di Valutazione partner nazionali"	Raggiungimento del punteggio minimo previsto dal Sistema di Gestione Qualità necessario all'ottenimento della qualificazione	Verifica finale sulla prestazione erogata
Gestione dell'attività formativa	Raggiungimento degli obiettivi progettuali/formativi	Ore partecipanti rendicontate (effettivi) su ore partecipanti approvate da progetto	Obiettivo indice > 80%	Riepiloghi allievi a consuntivo per ogni attività erogata
Valutazione dell'attività formativa	Soddisfazione dei beneficiari dell'intervento in itinere e finale	Valutazione positiva espressa dai beneficiari	Obiettivo indice ≥70%	Strumenti di valutazione in itinere e finali
Valutazione dell'attività formativa	Soddisfazione del partner	Valutazione positiva espressa dai partner	Obiettivo indice >65%	Strumento di valutazione finale
Valutazione dell'attività formativa	Validazione dell'intervento	Valutazione positiva espressa da: Committente, beneficiari e partner	Per beneficiario: obiettivo indice ≥70% Per partner: Obiettivo indice >65% Per committente: Obiettivo indice > 80% (progetti con esito positivo in sede di rendicontazione finale)	Strumenti di valutazione del beneficiario e del partner Verbali di rendiconto finale
Valutazione dei servizi erogati da ApL	Validazione dell'intervento	Valutazione positiva espressa da: Committente e beneficiari	Per beneficiario: obiettivo indice ≥70% Per committente: Obiettivo indice > 70% (progetti con esito positivo in sede di rendicontazione finale)	Strumenti di valutazione del beneficiario Notifica di approvazione del rendiconto finale

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.a Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

S.A.I.P. Formazione definisce, all'interno di un'apposita procedura, le modalità ed i metodi con i quali misura le prestazioni legate allo svolgimento della propria attività (soddisfazione dei clienti, realizzazione del servizio, gestione delle ncf, reclami, ecc.) e raccoglie ed analizza i dati ponendo le basi per attivare un processo di miglioramento continuo finalizzato a:

- dimostrare la conformità del servizio realizzato
- migliorare l'efficacia del proprio servizio
- assicurare la conformità del SGQ.

Il processo attivato da S.A.I.P. Formazione al fine di rilevare i bisogni e le aspettative del committente /beneficiario, a garanzia dell'utente, è caratterizzato dalle seguenti attività:

- raccolta dei dati e delle informazioni che misurano la corretta gestione dei processi ed i risultati raggiunti
- utilizzo di questionari di soddisfazione somministrati in itinere e finali all'erogazione del servizio
- analisi dell'informazione, al fine di individuare tutti i punti deboli della gestione aziendale
- studio ed attuazione degli interventi necessari ad eliminare i punti deboli individuati (miglioramento), e controllo dei risultati conseguiti
- gestione dei reclami attraverso la verifica dell'oggetto delle segnalazioni pervenute e la tempestiva risposta alle stesse
- realizzazione di azioni correttive mediante la definizione di nuove strategie e l'impegno di nuovi strumenti operativi.

4.b Condizioni di trasparenza

S.A.I.P. Formazione si propone di diffondere agli utenti e ai propri clienti gli impegni per la qualità assunti, nonché i diritti garantiti in relazione al servizio fornito attraverso:

- l'affissione della presente Carta della Qualità presso le sedi operative
- l'affissione nelle aule
- la pubblicazione sul sito internet aziendale

4.b.1. Validazione delle condizioni

Il contenuto del presente documento, è validato da parte dei seguenti soggetti:

- Direzione
- Responsabile del Processo di Gestione Qualità.

4.b.2 Modalità di revisione periodica

S.A.I.P. Formazione si impegna a revisionare con cadenza almeno biennale l'intera documentazione.

4.c. Descrizione delle attività dei Responsabili posti a presidio dei processi

DIREZIONE

E' responsabile di:

- definire le strategie organizzative, commerciali e standard di servizio
- definire la politica e gli obiettivi per la Qualità in funzione della strategia aziendale da perseguire
- riesaminare annualmente l'adeguatezza del Sistema Gestione Qualità alla realtà aziendale e la sua efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008
- definire le risorse umane dell'Organizzazione in funzione della strategia aziendale da perseguire, nonché le mansioni e le responsabilità affidate a ciascuna di esse
- definire e gestire le risorse tecnologiche, finanziarie e organizzative in funzione della strategia aziendale da perseguire
- supervisionare la manutenzione e il miglioramento del servizio
- gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza
- pianificare e gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali
- concordare, con i responsabili delle varie funzioni, i tempi e le modalità per la realizzazione dei programmi aziendali
- approvare le azioni correttive per risolvere gli eventuali scostamenti dagli obiettivi prefissati
- approvare le azioni occorrenti per la mantenibilità e il miglioramento del SGQ.

RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA**E' responsabile di:**

- coordinare le attività relative alle rendicontazioni di commessa
- coordinare le attività relative agli approvvigionamenti
- gestire le attività relative alla contabilità aziendale
- gestire l'aggiornamento e l'applicazione degli adempimenti normativi
- gestire il controllo economico
- gestire la rendicontazione delle spese
- definire la gestione amministrativa del personale
- gestire la comunicazione tra l'Organizzazione, i referenti amministrativi di commessa dei Clienti/Partner e i consulenti
- gestire rapporti con banche
- gestire rapporti con i consulenti
- fornire i dati per la elaborazione del bilancio di esercizio

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI**E' responsabile di:**

- realizzare attività di ricerca qualitativa e quantitativa a supporto dei processi di formazione
- esaminare il contesto socio-economico e i fabbisogni formativi, a livello nazionale, regionale e/o locale
- esaminare il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale
- identificare il fabbisogno formativo e/o orientativo
- identificare e costruire il gruppo target
- individuare gli ambiti di incontro tra domanda e offerta di lavoro definendo la strategia formativa
- progettare e pianificare la metodologia e gli strumenti di rilevazione
- analizzare l'esito dell'indagine per fornire quadri di riferimento necessari per l'analisi delle problematiche e del contesto, favorendo elementi utili per la programmazione delle azioni da realizzare
- gestire le relazioni e gli accordi con la committenza

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE**E' responsabile di:**

- gestire la progettazione di massima di un'azione corsuale
- gestire la progettazione di dettaglio di un'azione corsuale
- gestire la progettazione di un intervento individualizzato

Progetta l'intervento formativo rispetto a:

- individuazione dei destinatari dell'azione formativa
- definizione dei contenuti e delle metodologie di conduzione dell'intervento formativo
- definizione degli operatori, delle fasi e tempi di svolgimento dei corsi

Inoltre definisce:

- tutti gli aspetti organizzativi e logistici
- le modalità di eventuali tirocini e stage
- la fattibilità operativa e finanziaria
- le modalità di diffusione e promozione dell'intervento
- la metodologia e gli strumenti di monitoraggio e valutazione.

RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**E' responsabile di:**

- pianificare e programmare le attività di progetto (attività e tempi)
- gestire e dirige il team di progetto
- gestire le risorse tecnologiche necessarie all'erogazione dell'attività formativa
- gestire le risorse finanziarie necessarie a garantire la corretta gestione delle attività
- assicurare e gestisce la relazione e comunicazione con la committenza
- assicurare una gestione efficace ed efficiente del progetto
- garantire lo sviluppo del progetto in termini di obiettivi, scelte metodologiche, pianificazione delle attività in collaborazione con le altre figure coinvolte
- effettuare il monitoraggio sul regolare svolgimento delle attività e dei programmi, individuando eventuali criticità e relative azioni di miglioramento
- gestire e risolvere eventuali problematiche
- supportare le figure coinvolte nelle attività di monitoraggio e valutazione delle azioni di progetto

Utenze speciali:

In relazione alle utenze speciali, sarà cura del Responsabile dell'analisi dei fabbisogni di relazionarsi periodicamente e comunque prima di eventuali elaborazioni progettuali con i Servizi Sociali locali, pubblici o del privato sociale, al fine di rilevare fabbisogni formativi specifici della tipologia di utenza target dell'intervento.

Sarà altresì cura del Responsabile dell'erogazione, prima dell'avvio di ogni intervento formativo che interessi fasce di utenza speciali, raccogliere da parte dei Servizi Sociali indicazioni di carattere operativo circa le possibili azioni da mettere in atto per agevolare o facilitare l'accesso alle opportunità formative da parte di utenti speciali.

Latina, 06/06/2017