

# Carta della Qualità

*“Innamorarsi del proprio lavoro è il segreto del successo”*

02/05/2024

Iris T&O – Tecnologie e Organizzazione



## INTRODUZIONE

- La Carta della Qualità esplicita e comunica gli impegni che “Iris T&O – Tecnologie e Organizzazione” assume nei confronti dei propri allievi e dei partner committenti (Pubbliche amministrazioni, Aziende, Enti Locali, Istituti Scolastici, ecc.) a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.
- Chiarisce in che modo l’Ente agisce in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione della propria offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Iris T&O nasce nel 2001 con l’intento di animare ed attivare iniziative per la diffusione dell’innovazione tecnologica ed organizzativa al fine di raggiungere quella coesione sociale nella quale i soggetti più deboli sono tutelati e le pari opportunità sono attuate perché

## La formazione è occupazione

### Mission

Le parole chiave rappresentanti la **mission** dell’organizzazione sono:

- **Occupabilità** - Facilitare l’ingresso dei giovani nel mercato del lavoro;
- **Imprenditorialità** - Creare le condizioni per la nascita e lo sviluppo delle imprese;
- **Adattabilità** - Preparare gli individui e le imprese ai cambiamenti della società

### ADATTABILITÀ

Nell’era della globalizzazione dei mercati e delle conoscenze, imprese e individui devono investire su nuovi modelli organizzativi e sull’accrescimento delle competenze. L’obiettivo è quello di modernizzare l’organizzazione del lavoro, anche attraverso formule flessibili di lavoro, onde rendere produttive e competitive le imprese e raggiungere

### OCCUPABILITÀ

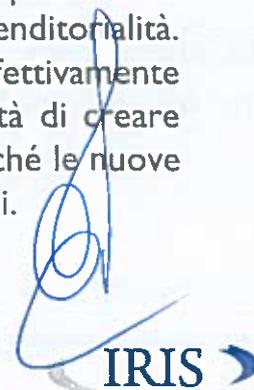
L’obiettivo è migliorare le chances occupazionali degli individui e favorire l’ingresso al lavoro in particolare dei giovani.

Le leve fondamentali sono:

l’informazione su dove si trova il lavoro e su come sta cambiando;  
l’orientamento alle scelte professionali più adatte a valorizzare le caratteristiche personali; la formazione e la scuola che siano all’altezza delle nuove esigenze del mondo del lavoro.

### IMPRENDITORIALITÀ

L’obiettivo è migliorare le condizioni per lo sviluppo delle imprese e la creazione di nuova imprenditorialità. Devono essere messe effettivamente a frutto tutte le possibilità di creare nuovi posti di lavoro nonché le nuove tecnologie e le innovazioni.



il necessario equilibrio tra la flessibilità e la sicurezza. Occorre investire nel sostegno all'impiegabilità del lavoro tramite la formazione. La formazione mirata e continua costituisce uno strumento fondamentale affinché le nuove forme lavorative non restino precarie e dequalificate.

Esaminare i mezzi per sfruttare appieno le possibilità offerte dalla creazione di posti di lavoro a livello locale, nell'economia sociale e nelle nuove attività connesse al fabbisogno non ancora soddisfatto del mercato, esaminando nel contempo con l'obiettivo di ridurli gli ostacoli che potrebbero agire da freno



---

## Dotazione di risorse professionali

Iris T&O opera dal 2001 e dispone di una struttura di governo con esperienza ultraventennale nell'erogazione di percorsi formativi sempre orientati all'occupabilità e all'adattabilità degli individui.

L'innovazione è la priorità e per garantirla il corpo docenti è composto da esperti in forza al sistema produttivo.

Fonte professionale inesauribile è rappresentata dalla rete di partner in cui operano attivamente:

- Imprese, Consorzi d'Imprese e Associazioni Datoriali che garantiscono il collegamento con il tessuto produttivo per realizzare le analisi del fabbisogno professionale/formativo e le azioni d'inserimento e accompagnamento al lavoro
- Università che fungono da luogo di studio, confronto e sperimentazione per la ricerca di nuova conoscenza avanzata
- Istituti Scolastici
- Servizi Pubblici per l'Impiego
- Servizi Sociali Locali

---

## Risorse logistico-strumentali

Iris T&O è impegnata sui territori delle Città di Latina e Pomezia.

La sede di Latina è ubicata in Viale Pier Luigi Nervi, si trova all'interno del Centro Direzionale Latina Fiori e dispone di:

- aule informatizzate attrezzate con supporti logistici e multimediali, connessione internet, piattaforma FAD in assistenza
- aule seminariali
- laboratorio audio video

Gli ambienti formativi sono dotati di un sistema di videocamere che consentono la registrazione e la distribuzione delle lezioni in streaming.

La didattica è accompagnata da un sistema di televoter in grado di raccogliere in tempo reale i feed-back provenienti dagli allievi e di rendere interattive le lezioni. Grazie ai telecomandi, sono realizzati anche test di apprendimento e gradimento per ogni oggetto formativo. Interattività, coinvolgimento e divertimento sono gli ingredienti utilizzati. Tali fattori sono veri e propri acceleratori dell'apprendimento così come confermato da tutte le evidenze scientifiche nell'area delle neuroscienze

Presso la sede di Pomezia opera in partnership con il Centro d'Innovazione Sociale e Tecnologico sito in Largo Urbino, 15 di circa 2.000 mq basato sul modello della Knowledge Management e Learning Organization dove Imprese, Professionisti, Studenti, Ricercatori condividono spazi e attrezzature.

Nella struttura sono presenti laboratori "ibridi" operativi/formativi "Industria 4.0" ognuno di circa 40 mq con attrezzature di ultima generazione:

- Robotica con linee di produzione e robot collaborativi

- 3D con scanner e stampanti industriali in grado di produrre oggetti anche di grandi dimensioni in materiali plastici, carbonio e metalli
- Meccatronica Industriale e automotive
- Domotica e IOT (Internet delle cose) per l'efficientamento energetico e il miglioramento della qualità della vita degli inabili
- Audiovisivo che funge anche da studio di registrazione
- Pedagogia per educare e formare con nuove metodologie e strumenti didattici innovativi basati soprattutto sull'audiovisivo e sulle tecnologie digitali
- Informatica professionale dotato di diverse soluzioni client-server, apparati telematici, ecc.
- Informatica end user computing per la gestione dei sistemi informativi aziendali

I laboratori sono utilizzati sia per sviluppare soluzioni industriali che per realizzare corsi di formazione. Completano il Centro d'Innovazione un'aula seminariale e due sale riunioni attrezzate con grande schermo touch e tutto il necessario per realizzare videoconferenze.

La struttura comprende una sala relax, uffici attrezzati che ospitano piccole imprese, aree di coworking per accogliere professionisti e smart worker provenienti da grandi imprese.

---

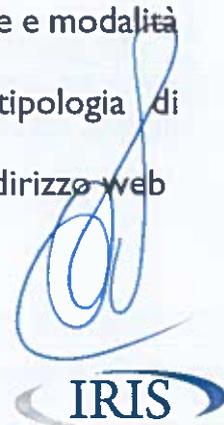
## **Kit di benvenuto: le istruzioni per l'uso**

Il sistema di scambio divulgativo è garantito da una piattaforma web e streaming che contiene tutorial e video che costituiscono la struttura portante del modello della Knowledge Management e della Learning Organization.

Un'intera area divulgativa è dedicata ai principi della qualità e del miglioramento continuo che, insieme alle informative sul quadro normativo per la riduzione dei rischi nell'ambiente di lavoro, il regolamento dell'ente, il vademecum per gli Allievi e lo Staff formativo, costituisce il "kit di benvenuto" per tutti i collaboratori, committenti, partner, beneficiari.

I beneficiari, collegandosi alla piattaforma web con il proprio account, riceveranno sia le informazioni generali che quelle riferite alle attività a qui parteciperanno. In particolare saranno informati su:

- Tutti i comportamenti da tenere per la prevenzione dei rischi e la sicurezza negli ambienti di lavoro
- Piano di evacuazione in caso di emergenza
- Presentazione del corso e percorso didattico
- Il calendario delle lezioni
- Le modalità di compilazione del registro di classe
- Le regole per una corretta frequenza al corso e per l'eventuale ritiro dal corso
- Materiale didattico e attrezzature per la didattica disponibili
- Il sistema di monitoraggio e valutazione dell'apprendimento: tempistiche e modalità di rilievo delle informazioni
- Le modalità di accesso e svolgimento delle prove finali e la tipologia di attestato/certificazione rilasciata
- Le funzioni di segreteria dell'ente e i recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web



## Fattori di qualità

Iris T&O opera nel rispetto di un sistema di gestione della qualità formalizzato e condiviso che si basa sui principi:

- Analisi continua del contesto dell'organizzazione esterno ed interno con l'osservazione di tutti gli elementi in grado di influenzare la capacità della nostra organizzazione di raggiungere gli obiettivi
- Definizione degli obiettivi operativi sempre conformi alla mission dell'ente e determinazione dei processi necessari affrontando i rischi e le opportunità determinate in conformità a quanto pianificato
- La condivisione con dipendenti, collaboratori, partner della nostra mission, degli obiettivi operativi e qualitativi da raggiungere
- Pianificazione delle azioni per affrontare i rischi e per attuare i piani di adeguamento affinché si possano raggiungere i risultati attesi, per migliorare gli effetti desiderati, prevenire o ridurre gli effetti indesiderati e assicurare il miglioramento continuo
- Determinazione per piano di sviluppo e di supporto agli operatori in termini di fornitura di risorse e competenze necessarie per l'istituzione, l'attuazione e il miglioramento continuo
- Pianificazione e controllo operativi per attuare e monitorare i processi necessari per compiere le azioni fondamentali per affrontare i rischi e cogliere le opportunità ed integrarle nel modello organizzativo
- Valutazione della nostra efficacia con l'implementazione di un sistema di misurazione, monitoraggio, analisi di ogni azione intrapresa per affrontare i rischi e i servizi erogati
- Progettazione del piano per il miglioramento continuo per la prevenzione e la riduzione degli effetti indesiderati

Il processo formativo è coordinato e amministrato con il proprio organico ed è diviso in più macroaree:

- Progettazione e pianificazione delle attività principali (macroarea DG)
- Analisi del territorio ed individuazione dei bisogni personali, formativi e professionali (macroarea R&S)
- Progettazione dell'intervento formativo (macroarea R&S)
- Individuazione delle risorse (interne ed esterne) e loro coordinamento
- Miglioramento e/o riprogettazione (macroarea R&S)
- Erogazione del servizio (macroarea GAD)
- Controllo del flusso informativo (macroarea RUE)
- Amministrazione delle attività e delle azioni (macroarea XGA)

Ogni fase è coordinata dalla Direzione Generale e gestita dai Responsabili di servizio.

Il Sistema di controllo di gestione, oltre ad analizzare il sistema organizzativo e i singoli processi, prevede una specifica sezione dedicata al raggiungimento degli obiettivi delle singole azioni formative.



## Indicatori

La valutazione dell'azione formativa nel suo insieme, sia in itinere, che al termine della stessa, viene fatto con un complesso di triangolazioni, ovvero di giudizi incrociati:

- dei singoli corsisti sull'efficacia delle docenze
- dei tutor sull'efficacia delle docenze
- dei singoli corsisti in ordine al grado di soddisfazione sui vari aspetti dello svolgimento del corso
- dell'opinione dei docenti che intervengono nel corso

### Valutazione dell'efficacia delle docenze

Al termine dell'intervento di ogni docente, ogni corsista esprime, su schede appositamente predisposte, un giudizio personale in merito agli indicatori di efficacia della docenza relativi agli obiettivi del modulo di riferimento.

Alla stessa maniera, il tutor, esprime un proprio giudizio complessivo, che viene confrontato con la media delle valutazioni date dai corsisti.

Gli indicatori previsti riguardano:

- grado di coerenza con gli obiettivi proposti dal progetto;
- grado di arricchimento culturale percepito, comunque, da ciascun corsista;
- efficacia didattica, anche in termini di modalità tecniche di presentazione.

### Grado di soddisfazione dell'utenza

La misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza circa le varie attività didattiche e l'intero corso, viene effettuata utilizzando un modulo di feedback, compilato dai partecipanti. Il gradimento è misurato in itinere, a metà delle ore effettuate per le attività in situazione e con una valutazione finale.

Gli indicatori previsti riguardano:

- l'informazione fornita ai corsisti prima del percorso che si intende valutare
- la coerenza delle azioni e degli interventi con gli obiettivi proposti
- la metodologia ed i supporti didattici utilizzati
- il valore aggiunto in termini di formazione
- gli aspetti organizzativi e logistici dello svolgimento del corso

### Opinioni dei docenti sul corso

Viene espressa su un'apposita scheda contenente i seguenti indicatori:

- grado di ascolto e di interesse mostrato dai partecipanti durante l'intervento
- livello quantitativo di partecipazione attiva dei corsisti (in aula e/o nei lavori di gruppo)
- livello qualitativo di partecipazione rispetto alla tematica presentata
- aspetti logistici e organizzativi (accoglienza del tutor, attrezzature, mezzi di comunicazione)

### Verifiche di apprendimento in itinere

Le lezioni sono erogate con un sistema interattivo che, grazie a telecomandi, rilevano in tempo reale il livello di attenzione, fruizione e apprendimento dell'allievo. Questa modalità di valutazione è informale ed è conglobato nel processo d'insegnamento: il video o la presentazione utilizzati durante la lezione pongono domande generiche o specifiche che a volte sembrano banali ma hanno l'obiettivo di rilevare il livello di attenzione o di apprendimento. Momenti formali di valutazione si aggiungono ai precedenti con pre e post-test (inizio e fine modulo) per valutare il risultato raggiunto

ed il grado di arricchimento in conoscenze, in competenza e in abilità. La differenza tra pre e post-test darà la prima misura del delta cognitivo dell'individuo e dell'intero gruppo. I risultati saranno utilizzati per attuare le misure di adeguamento tese a migliorare il processo formativo. Il contenuto e le durate delle valutazioni e delle esercitazioni (che spesso hanno anche valore valutativo), sono dettagliate sia nella tabella di riepilogo del corso, in quella del profilo professionale sviluppato e all'interno di ogni modulo.

### Verifica del grado di risposta del corso alle aspettative dei soggetti

In ingresso si utilizza un questionario, in parte strutturato e in parte non strutturato, che monitora le attese e le aspettative di ciascuno, in ordine al processo di formazione in cui verranno coinvolti e agli obiettivi che si prefiggono a livello personale. In itinere si verificano i progressi, la crescita (percepita e reale) e il livello di soddisfazione delle attività.

Nel rispetto dei fattori della qualità, l'efficacia del sistema di gestione prevede un sistema di controllo delle singole macroaree ed è misurata nel suo insieme quantitativamente e qualitativamente come da prospetto successivo:

Fattori di qualità del servizio formativo	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 $\geq 0.7$	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività formative	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 monitoraggio su punteggio massimo acquisibile	Valore di rapporto $\geq 85\%$	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere e al termine di ogni corso
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 sistema di valutazione apprendimento relativamente a ciascun modulo	Valore di rapporto 27/30esimi	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere e al termine di ogni corso

## Livello preventivo

Oltre al sistema di valutazione dell'azione formativa che, di per sé consente la raccolta dei feedback in tempo reale, è disponibile un'area web personale raggiungibile attraverso il sito e la piattaforma streaming. Per ogni attività formativa viene creato un gruppo su una social network di maggiore diffusione (facebook, whatsapp, ecc.) che riunisce allievi, formatori, tutor, segreteria amministrativa. Lo strumento, oltre a rappresentare la piattaforma su cui sono distribuiti i materiali didattici, di supporto e gestionali (calendari, avvisi, faq, ecc.), ha la funzione di raccogliere tutte le istanze provenienti dai committenti e beneficiari. Per consentire la diffusione dei risultati raggiunti dai propri dipendenti, l'accesso ai singoli gruppi è autorizzato anche ai manager/titolari delle imprese committenti di corsi rivolti ai propri dipendenti.

Le piattaforme web consentono la comunicazione privata e pubblica a tutti i livelli (allievo-allievo, allievi-allievi, allievi-staff formatori-staff gestionale, allievo/i-responsabile di macroarea, allievo/i-direzione corso/generale, ecc.) e consente comunicazioni nel rispetto dell'anonimato del proprio feedback.

## Condizioni di trasparenza

I Coordinatori delle macroaree, in esito dei risultati provenienti dal sistema di controllo di gestione, propongono individualmente e in tempo reale la revisione della carta della qualità.

La responsabilità della validazione, pubblicazione e diffusione è della Direzione Generale che annualmente la conferma o l'adeguа nel rispetto delle indicazioni ricevute dai Coordinatori e dei risultati qualitativi rilevati.

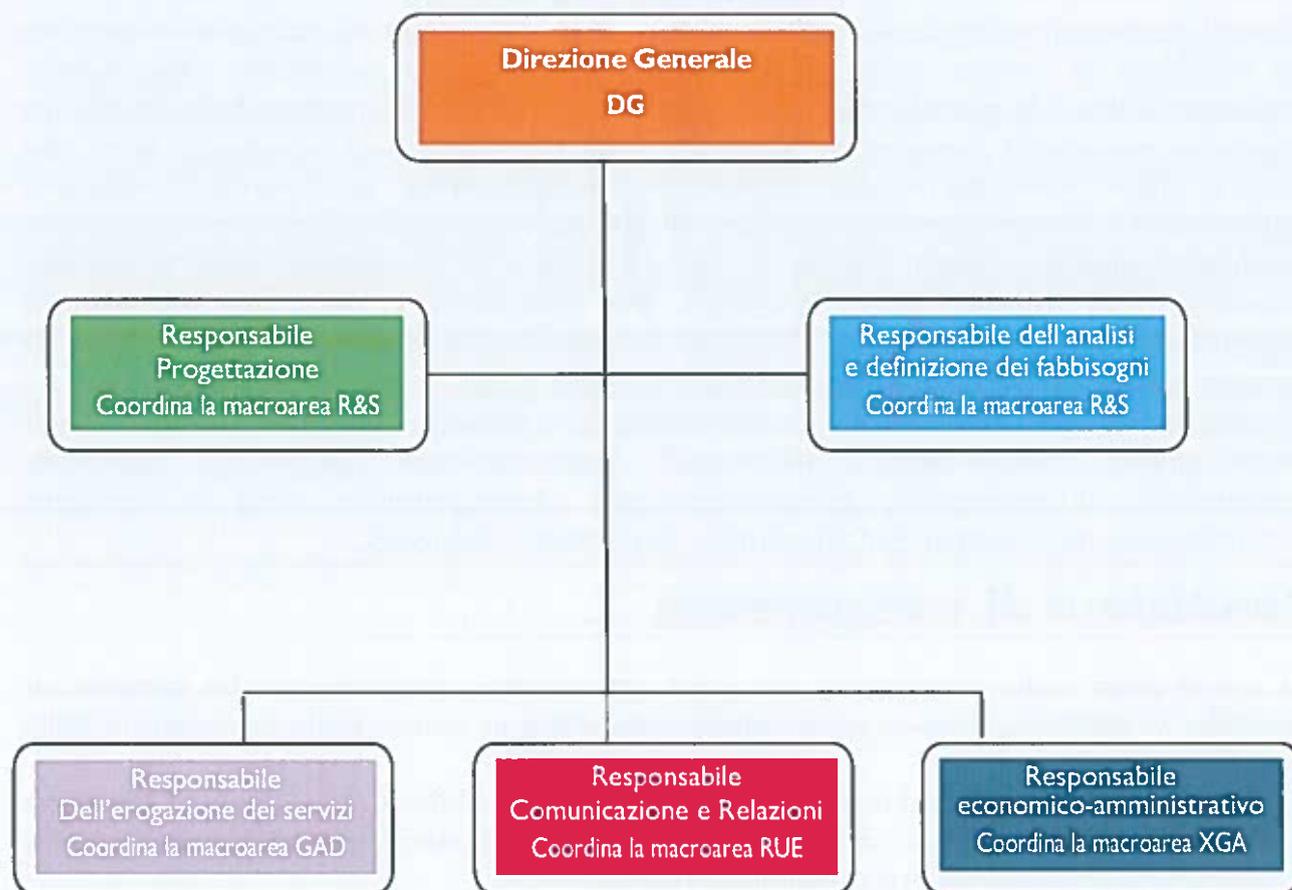
Entro 30 giorni dalla sua validazione, la carta della qualità è pubblicata sulla pagina principale del sito e sull'area web divulgativa dedicata ai principi della qualità e del miglioramento continuo che, insieme alle informative sul quadro normativo per la riduzione dei rischi nell'ambiente di lavoro, costituisce il "kit di benvenuto" per tutti i collaboratori, committenti, partner, beneficiari.

La carta della qualità è pubblicizzata anche con modalità e strumenti tradizionali:

- Affissione nelle aule e nei laboratori della struttura formativa
- Pubblicazione sul sito web
- Allegato al modulo d'iscrizione alle attività formative rivolte a tutti i beneficiari
- Allegato al contratto per le prestazioni al personale esterno (tutor, docenti, coordinatori, ecc.)



## Organigramma Funzionale Macroaree



## Responsabile della Direzione

In termini generali, il responsabile della Direzione definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard dei servizi; coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative; supervisiona la manutenzione e miglioramento dei servizi; gestisce le relazioni e gli accordi con i partner e i committenti; valuta e definisce i piani di sviluppo delle risorse umane; supporta l'organizzazione, determinando e fornendo le risorse e le competenze necessarie per l'istituzione, l'attuazione e il miglioramento continuo del sistema di gestione dell'ente; è garante del raggiungimento della mission dell'ente e il conseguimento degli obiettivi di qualità ed efficienza con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni dei beneficiari e committenti. Adegua la carta della qualità nell'ottica del miglioramento continuo.

## Responsabile economico-amministrativo

Risponde al Responsabile della Direzione e coordina la Macroarea funzionale XGA. Si occupa di gestire la contabilità generale-analitica e degli adempimenti amministrativo-fiscali; definisce e gestisce il sistema di controllo di gestione; rendiconta le spese generali e di commessa; amministra il personale soddisfacendo a tutti gli adempimenti connessi; gestisce le risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

In particolare svolge le seguenti attività:

Gestione contabile e degli adempimenti amministrativi:

- è responsabile della contabilità generale e analitica
- pianifica e controlla le attività di registrazione dei documenti contabili
- è responsabile degli adempimenti civilistici e fiscali
- redige il piano dei conti della contabilità generale e analitica
- è responsabile dei libri contabili e dell'archivio documenti contabili

Controllo economico:

- fornisce alla Direzione le indicazioni utili per le strategie di bilancio
- redige la bozza di bilancio generale dell'associazione
- gestisce i pagamenti autorizzati dalla Direzione
- gestisce i rapporti con le banche e d il Servizio di Tesoreria
- fornisce alla Direzione lo scadenzario dei pagamenti

Rendicontazione delle spese

Gestione amministrativa del personale

Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Assistenza fiscale e tributaria

Propone adeguamenti della carta della qualità nell'ottica del miglioramento continuo

## Responsabile dell'analisi e definizione fabbisogni

Risponde al Responsabile della Direzione e coordina la Macroarea funzionale R&S.

Si occupa di effettuare le diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali; le diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese; organizza le analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

In particolare svolge le seguenti attività:

- Coordina le attività di reperimento e flussi informativi relativi alle opportunità di offerte (bandi, programmi, richieste aziendali, etc.) di concerto con la Macroarea RUE
- Individua le opportunità di mercato da sottoporre alla Direzione e realizza il draft progettuale
- Definisce gli obiettivi progettuali, i risultati attesi e gli indicatori di risultato da monitorare e valutare durante l'erogazione dei servizi;
- Osserva e monitora la domanda professionale del territorio e ricerca le relative opportunità di finanziamento
- Stimola e mantiene i contatti con gli Attori Locali, le Organizzazioni Produttive e Sindacali, Imprese e Organizzazioni del Terzo Settore per cogliere le evoluzioni e i bisogni professionali e formativi

- Costituisce e anima i gruppi di lavoro con i partner della rete per ideare, progettare e realizzare i percorsi di orientamento, formazione e accompagnamento al lavoro
- Cura lo studio e la redazione di pubblicazioni interne e su commessa (Quaderni, Ricerche etc.)
- Intrattiene i rapporti con i Servizi Sociali Locali nell'ottica di individuare i bisogni di sistema e dell'utenza
- Gestisce scambi informativi e incontri periodici con i Servizi Sociali Locali
- Propone adeguamenti della carta della qualità nell'ottica del miglioramento continuo

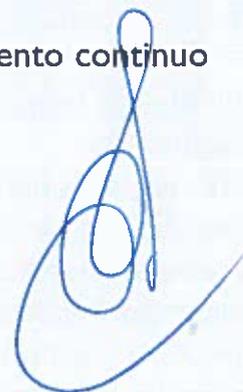
---

## Responsabile della progettazione

Risponde al Responsabile della Direzione e coordina la Macroarea funzionale R&S. Si occupa di progettare gli interventi semplici e complessi di Orientamento, Formazione e Accompagnamento.

In particolare, svolge le seguenti attività:

- Reperisce informazioni su opportunità di intervento da trasmettere al Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni.
- Identifica i requisiti necessari all'elaborazione delle offerte e proposte da sottoporre a richiesta di finanziamento da parte di soggetti pubblici
- Nel rispetto delle analisi dei fabbisogni, pianifica le attività di elaborazione delle offerte e proposte da sottoporre a richiesta di finanziamento
- Ha la Responsabilità delle attività di controllo e verifica della progettazione (elaborazione offerta e pianificazione operativa) e degli obiettivi raggiunti
- Coordina lo staff dei progettisti, per gli aspetti metodologico-progettuali delle attività, dalla progettazione esecutiva alla valutazione dei report sullo svolgimento
- Ricerca/sperimenta nuovi metodi/strumenti formativi
- Supporta l'area erogazione servizi nella gestione della Banca Dati dei Consulenti
- Controlla il flusso di informazioni e report sulla valutazione delle prestazioni
- Ha la responsabilità della Banca Dati Orientamento e Mercato del Lavoro
- Gestisce il sistema di monitoraggio e valuta i percorsi formativi e il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento
- Propone i piani di adeguamento in risposta alle istanze dei beneficiari/committenti e dello staff dei formatori
- Intrattiene i rapporti con i Servizi Sociali Locali per gestire il processo d'affiancamento e di presa in carico
- Propone adeguamenti della carta della qualità per il miglioramento continuo



## Responsabile dell'erogazione dei servizi

Risponde al Responsabile della Direzione e coordina la Macroarea funzionale GAD. Si occupa di pianificare il processo di erogazione; gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza e fornitori; monitora le azioni o i programmi; valuta i risultati fisici ed identifica le azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

In particolare svolge le seguenti attività:

- Sviluppa la scheda finanziaria e/o il preventivo dell'offerta
- Verifica e effettua il riesame dell'offerta per quanto riguarda gli aspetti economici ed eventuale documentazione allegata
- Gestisce le modifiche economiche dell'offerta e del progetto
- Supporta i Coordinatori fornendo tutte le indicazioni su adempimenti amministrativi e sulla gestione dei professionisti e fornitori per l'avvio dei progetti, per la gestione e per le verifiche ispettive
- Definisce i budget di spesa per i Coordinatori all'interno dei preventivi nei tempi indicati dalla progettazione
- Supervisiona le fasi di pubblicizzazione e selezione del servizio formativo fornendo indicazioni sulla tempistica e sugli strumenti da utilizzare
- Assegna compiti e pianifica le attività per l'amministrazione dei progetti
- Identifica le risorse umane necessarie – per gli aspetti gestionali e amministrativi - per l'erogazione dei servizi da sottoporre alla Direzione
- Gestisce l'allestimento della logistica degli interventi con il Coordinatore
- Gestisce relazioni/accordi gestionali/amministrativi con committenza e beneficiari
- Controlla il rispetto dei budget di spesa assegnati rispetto agli incarichi e contratti
- Supervisiona i Coordinatori e il personale di commessa per le operazioni di chiusura e adempimenti finali
- Organizza e pianifica le attività di rendicontazione
- Ha la responsabilità della corretta rendicontazione e controllo della conformità nella presentazione del rendiconto.
- Partecipa alle verifiche contabili effettuate dagli enti committenti
- Ha la responsabilità degli archivi Progetti, Normative, Lettere d'incarico e contratti, Rendiconti, Archivio Storico e Banca Dati
- Propone adeguamenti della carta della qualità

## Responsabile della Comunicazione e Relazioni

Risponde al Responsabile della Direzione e coordina la Macroarea funzionale RUE. Stimola e si coordina con la Macroarea R&S fino a diventarne il terminale esterno.

Si occupa delle seguenti attività:

- Tiene sotto osservazione la domanda e le opportunità del territorio
- Amplia e anima la rete di partner mantenendo i contatti con le Imprese, Consorzi, Associazioni Datoriali, Enti Locali, Organizzazioni Sindacali, Organizzazioni del Terzo Settore che operano nel Sociale o che abbiano missioni affini
- Cura i rapporti con i Servizi Sociali Locali organizzando scambi informativi e incontri periodici
- Legge le dinamiche del territorio per cogliere le evoluzioni e i bisogni di formazione

- Supporto la macroarea R&S nella fase di elaborazione delle offerte per la costruzione di reti e collaborazioni territoriali significative per i progetti da allestire
- Curare l'allestimento di materiali promozionali (brochure, depliant etc.)
- Sviluppa e distribuisce i contenuti promozionali del sito e infrastruttura web
- Individua Imprese e/o Organizzazioni con fabbisogno professionale per proporre percorsi formativi di adeguamento delle competenze degli operatori interni
- Individua Imprese e/o Organizzazioni con fabbisogno professionale per proporre inserimenti professionali degli allievi con qualsiasi formula (stage, tirocinio, contratti temporanei o indeterminati)
- Attiva forme di collaborazione con partner per supportare progetti di sviluppo territoriale
- Realizza attività di promozione
- Gestisce la comunicazione interna ed esterna
- Propone adeguamenti della carta della qualità nell'ottica del miglioramento continuo

---

## **Rete di supporto e i Servizi Sociali**

L'Ente opera attivamente in partnership con:

- Imprese, Consorzi d'Imprese e Associazioni Datoriali che garantiscono il collegamento con il tessuto produttivo per realizzare le analisi del fabbisogno professionale/formativo e le azioni d'inserimento e accompagnamento al lavoro
- Università che fungono da luogo di studio, confronto e sperimentazione per la ricerca di nuova conoscenza avanzata
- Istituti Scolastici
- Servizi Pubblici per l'Impiego
- Servizi Sociali Locali

Il Responsabile dell'analisi e definizione fabbisogni costituisce e anima i gruppi di lavoro con i partner per ideare, progettare e realizzare i percorsi di orientamento, formazione e accompagnamento al lavoro. Intrattiene i rapporti con i Servizi Sociali Locali, gestisce gli incontri periodici e gli scambi informativi nell'ottica di individuare i bisogni di sistema e dell'utenza.

Il Responsabile della Comunicazione e Relazioni, coordinandosi con la Macroarea R&S, amplia e anima la rete di partner e cura i rapporti con i Servizi Sociali Locali organizzando gli scambi informativi e incontri periodici utili alla promozione delle iniziative, allo sviluppo del servizio e alla diffusione dei risultati raggiunti.

Il Responsabile della progettazione intrattiene i rapporti con i Servizi Sociali Locali per gestire il processo d'affiancamento e di presa in carico.



**“Innamorarsi del proprio  
lavoro è il segreto del  
successo”**

**Iris T&O – Tecnologie e Organizzazione  
Viale Pier Luigi Nervi Torre 4 Magnolie  
04100 Latina  
+39 0773 400050**

**Carta della Qualità dei Servizi Formativi  
Validata il 02/05/2024**

**Il Responsabile del Processo di Direzione  
Crescenzo Palomba**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'C' followed by a long horizontal stroke.

