

CARTA DELLA QUALITÀ

INDICE

Dati aziendali	2
Principi fondamentali	3
Finalità del documento	3
Livello strategico	4
Mission, finalità, obiettivi e impegni di qualità	
Livello organizzativo	6
Servizi formativi offerti, committenti e destinatari	
Risorse professionali	
Risorse logistico-strumentali	
Ulteriore documentazione informativa consegnata	
Fattori di qualità	
Indicatori di qualità	
Livello preventivo	10
Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari	
Condizioni di trasparenza	11
Validazione delle condizioni	
Modalità di revisione periodica	
Descrizione delle attività dei Responsabili posti a presidio dei processi:	
- Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	
- Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni	
- Responsabile del processo di progettazione	
- Responsabile del processo di erogazione dei servizi	
Utenze speciali	13



DATI AZIENDALI

UNIVERS S.R.L.

P.IVA 00884271008

C.F. 00884271008

Sede Operativa Largo Maresciallo Diaz 13 – 00135 RM

Mail formazione@gruppounivers.it

Sito Internet www.gruppounivers.it

Certificazione:

Certificazione ottenuta in conformità della Norma UNI EN ISO 9001:2015

EA37 dal 05/02/2018



PRINCIPI FONDAMENTALI

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che l'Ente formativo Univers S.r.l. assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari 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, quali strumenti di rilevazione delle esigenze e dei risultati ed indicatori di processo e di esito) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari al fine di garantire l'implementazione continua della qualità). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Univers S.r.l. si propone di organizzare servizi nella logica dell'efficacia, della continuità, dell'equità e dell'efficienza, valorizzando le risorse interne e creando le necessarie sinergie con gli altri enti al fine di migliorare l'offerta dei servizi formativi e del lavoro.

FINALITÀ DEL DOCUMENTO

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che Univers S.r.l., in qualità di Ente di Formazione accreditato, assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti in termini:

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



LIVELLO STRATEGICO

Mission, finalità, obiettivi e impegni di qualità

Univers S.r.l. contribuisce allo sviluppo delle risorse umane nel mercato del lavoro attraverso l'implementazione e lo sviluppo di un sistema finalizzato all'orientamento e alla formazione continua, perseguendo quali obiettivi la diffusione di buone pratiche per la qualificazione, l'adattabilità, la cooperazione e la partecipazione al mercato del lavoro.

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

I servizi formativi sono progettati e gestiti sulla base di principi imprescindibili quali l'orientamento e il supporto del cliente, le relazioni di reciproco beneficio con i fornitori e con le risorse umane coinvolte, il miglioramento continuo e l'analisi e lo sviluppo delle decisioni in base ai fatti.

La definizione degli obiettivi specifici è strettamente legata agli aspetti qualitativi del sistema formativo dell'Ente e il loro raggiungimento è annualmente valutato mediante l'impiego di idonei "indicatori di qualità". Gli obiettivi sono annualmente ridefiniti e aggiornati: il loro raggiungimento viene verificato apportando, ove necessario, modifiche e integrazioni a procedure e istruzioni relative ad uno o più processi, secondo quanto necessario. Al termine di ciascun anno l'Ente provvede a comunicare al "sistema-cliente", anche per mezzo della Carta della qualità (CdQ), il raggiungimento degli obiettivi e il perseguimento della mission.

I percorsi di formazione continua consentono, da un lato, alle imprese di scoprire nuovi modelli di lavoro più efficaci ed efficienti per migliorare il proprio sistema produttivo e organizzativo e, dall'altro lato, offrono nuove opportunità di riqualificazione e/o aggiornamento ai lavoratori che vi partecipano, garantendo percorsi di carriera maggiormente confacenti alle proprie aspirazioni e aspettative. Univers S.r.l. ha visto negli anni aumentare le ore di formazione effettuate in azienda grazie al contributo di diversi Enti e Fondi finanziatori e pertanto offre i propri servizi ad aziende di ogni settore e localizzazione (piccole, medie e grandi imprese) che hanno bisogno di supporto per l'accesso ai canali di finanziamento. Le attività formative offerte ricoprono tutte le aree tematiche: linguistiche, informatiche, manageriali, sicurezza, team building, formazione esperienziale.

Univers S.r.l. può contare su una molteplicità di docenti competenti e specializzati nella soddisfazione dei fabbisogni formativi emersi nelle aziende.

Affinché la politica di Univers S.r.l. così intesa sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, l'Ente si impegna a diffondere la Carta della Qualità nelle seguenti modalità:

- 1) Pubblicazione sul sito web dell'Ente all'indirizzo www.gruppounivers.it;



- 2) Affissione nelle aule didattiche e nei laboratori informatici della struttura accreditata;
- 3) Consegna a tutti i partecipanti alle attività formative;
- 4) Consegna a tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/incaricati delle funzioni di governo, e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'Ente;
- 5) Consegna, al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni, al personale docente e non docente (tutor, docenti, coordinatori, ecc).

La metodologia didattica utilizzata si articola in:

- Migliorare costantemente l'organizzazione della didattica, affinché questa risulti sempre più efficace e più efficiente;
- Promuovere percorsi formativi nei quali siano assicurati pari opportunità di accesso, accoglienza, bilancio delle conoscenze, competenze pregresse, orientamento, sostegno per gli svantaggiati;
- Promuovere il valore della formazione e dell'educazione permanente come disponibilità di ciascuno ad aggiornare le proprie conoscenze nell'intero arco della propria esistenza;
- Promuovere nei docenti una cultura professionale fortemente motivata e aperta alla sperimentazione;
- Promuovere una mentalità in grado di valorizzare sul piano culturale, storico, sociale ed economico il proprio territorio, non solo a livello locale.



LIVELLO ORGANIZZATIVO

Servizi formativi offerti, committenti e destinatari

Il principale servizio offerto da Univers S.r.l. è la progettazione, la gestione e l'erogazione di corsi di formazione.

Tali corsi sono rivolti a:

- persone disoccupate;
- persone inoccupate in attesa di primo impiego;
- persone occupate desiderose di perfezionare e/o migliorare la propria posizione lavorativa attraverso l'aggiornamento e l'integrazione del proprio bagaglio di conoscenze;
- persone facenti parte delle categorie protette (art.1 e art.18);
- persone iscritte in CIG o liste di mobilità per l'inserimento in nuovi percorsi professionali.

L'offerta formativa di Univers S.r.l. si concretizza nelle seguenti due macro-tipologie:

- **Formazione finanziata con fondi pubblici**
Si tratta della formazione continua e superiore erogata nel caso di vincita di gare indette da Enti della Pubblica Amministrazione (Avvisi pubblici) e, in linea di massima, finanziata tramite risorse del Fondo Sociale Europeo. Nello specifico, la formazione superiore comprende la formazione tecnica superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs n. 276/2003. La formazione continua comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.
- **Formazione finanziata privatamente**
Si sostanzia in formazione erogata a privati discenti, dipendenti aziendali o di enti pubblici e che da questi viene essere commissionata e sovvenzionata.

Univers S.r.l. intende quindi dedicarsi alla progettazione, gestione ed erogazione di corsi di formazione rivolti a:

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



Risorse professionali

Al fine di erogare i servizi offerti garantendo la massima qualità, Univers S.r.l. impiega risorse umane altamente qualificate, preparate, aggiornate e con una adeguata esperienza professionale. Le risorse umane interne, le cui funzioni sono descritte dettagliatamente nel paragrafo “Responsabili delle funzioni di governo”, sono impiegate regolarmente e sistematicamente dall’Ente e inserite nell’organigramma con le modalità e le funzioni indicate nel paragrafo dedicato.

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

I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli e sulla base dei requisiti previsti da bandi e avvisi pubblici, provengono dal mondo accademico universitario e dell’istruzione e dal mondo professionale. Si tratta di liberi professionisti che vengono impiegati a sostegno della crescita personale e professionale dei discenti. I docenti, come il restante personale esterno, sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l’adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

Risorse logistico-strumentali

Univers S.r.l. dispone di adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali per la progettazione, la gestione e l’erogazione di corsi di formazione.

Dispone di 1 aula didattica, con capienza totale di 15 allievi, e di un’aula informatica, con capienza totale di 14 allievi dotata di 1 PC per ogni due allievi. I PC, con software applicativi costantemente aggiornati, sono predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete locale per la condivisione di documenti e l’utilizzo condiviso della stampante. Sia l’aula didattica sia il laboratorio sono dotati di tutte le strumentazioni utili alla formazione, inclusi videoproiettore per la proiezione di presentazioni e lavagna a fogli mobili.

Ulteriore documentazione informativa consegnata

Insieme alla Carta della Qualità Univers S.r.l. si impegna a consegnare una serie di documenti chiamati “Vademecum”, appositamente ideati ed elaborati nei contenuti e nella forma per fornire informazioni e indicazioni utili per gli allievi e per i docenti durante l’erogazione dei corsi. Le due tipologie di vademecum predisposte (allievi e docenti) riportano, da punti di vista differenti, una serie di informazioni riguardanti:

1. Presentazione del corso e percorso didattico;
2. Calendario delle lezioni;
3. Modalità di compilazione del registro di classe;
4. Regole per una corretta frequenza al corso e per l’eventuale ritiro dal corso;
5. Materiale didattico e attrezzature per la didattica;
6. Sistema di monitoraggio e valutazione dell’apprendimento: tempistiche e modalità di rilievo delle informazioni;
7. Modalità di accesso e svolgimento delle prove finali e la tipologia di attestato/certificazione rilasciata;
8. Funzioni di segreteria dell’Ente e i recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web.



Fattori di Qualità

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

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

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

Indicatori di Qualità

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

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

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

Aspetti e fattori di qualità del servizio	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Ore di formazione realizzate	Rapporto: numero di ore effettuate dagli utenti	Valore di rapporto ≥ 0.7	Rilevazione dati al termine di ciascun progetto
Rendicontazione attività formative 1	Rapporto: costo totale rendicontato su utenti rendicontato	Valore di rapporto minore 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 in votazione allievo	Media dei voti acquisiti da tutti gli allievi con il sistema di valutazione dell'apprendimento relativamente a ciascun modulo	Valore di rapporto 27/30esimi	Rilevazione mediante test di monitoraggio in itinere e al termine di ogni corso

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

A. Risorse incaricate delle attività di docenza e tutoraggio.

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

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

- Competenza A: Conoscenza della materia insegnata;
- Competenza B: Capacità di comunicare in modo chiaro e di gestire le relazioni con efficacia;
- Competenza C: Capacità di coinvolgere gli allievi nel processo di apprendimento;
- Competenza F: Conoscenza e applicazione delle metodologie didattiche.

B. Fornitori di servizi e prodotti direttamente correlati ai servizi formativi offerti.

Si tratta di prodotti e servizi quali, a titolo esemplificativo, cancelleria, hardware, software,



attrezzature varie, materiale didattico ecc. che sono utilizzati da Univers S.r.l. nell'ambito dei corsi di formazione e/o nella gestione generale dell'Ente. Tali fornitori sono valutati sulla base di due aspetti:

- la flessibilità/disponibilità;
- la puntualità nelle consegne (intesa sia in termini di tempistica sia come corrispondenza del materiale consegnato rispetto all'ordine effettuato).

Anche in questo caso, come per i fornitori di tipo A, il giudizio complessivo consiste in un voto (da 1 a 5) che è aggiornato ogni qualvolta se ne presenti l'opportunità (per esempio a seguito dell'evasione di un nuovo ordine). Il modulo di valutazione riporta anche il giudizio complessivo ottenuto dal fornitore nelle ultime due valutazioni (ove disponibili). Per tutte le tipologie di fornitori, si ritengono "qualificati" i soli fornitori che raggiungono una media di punteggio pari o maggiore di 3.

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Univers S.r.l. assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

Univers S.r.l. si impegna a esaminare con tempestività e attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo Largo Maresciallo Diaz, 13 - 00135 Roma
- per fax al n. +39 06 45683746
- per email all'indirizzo formazione@gruppounivers.it
- direttamente al coordinatore del corso

Entro 30 giorni successivi alla segnalazione Univers S.r.l. comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.



CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Univers S.r.l. 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.

Validazione delle condizioni

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

- Direzione;
- Responsabile del Processo di Gestione Qualità.

Modalità di revisione periodica

Univers S.r.l. si impegna a revisionare con cadenza almeno biennale l'intera documentazione.

Descrizione delle attività dei Responsabili posti a presidio dei processi

• DIREZIONE

È 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

È 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'Ente, 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**
È 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**
È 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**

È responsabile di:

- pianificare e programmare le attività di progetto (attività e tempi);
- gestire e dirigere il team di progetto;
- gestire le risorse tecnologiche necessarie all'erogazione dell'attività formativa;
- gestire le risorse finanziarie necessarie a garantire il corretto svolgimento delle attività;
- assicurare e gestire la relazione e le comunicazioni 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 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.

Roma, 24/04/2020

