



# CARTA DELLA QUALITA'

## *Associazione Lapis Onlus*

### Indice

- I principi fondamentali
- Le finalità del documento e gestione
- Il livello strategico
- Il livello organizzativo
- Il Livello operativo
- Il livello preventivo
- I responsabili delle funzioni di governo

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Associazione Lapis Onlus, Ente di **formazione** accreditato presso la Regione Lazio intende rappresentare un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti, puntuali e rispondenti alle esigenze territoriali.

## LE FINALITA' DEL DOCUMENTO E GESTIONE

La carta dei servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra Associazione per aiutare gli interessati e gli utenti a conoscerci e rendere più comprensibile ed accessibile la nostra offerta formativa.

Vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse azioni, i servizi sviluppati, le regole generali che li dirigono, *principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia*.

La carta viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione, al fine di:

- Garantire una formazione capace di assicurare alle singole iniziative i valori della cultura nella prospettiva dell'accesso al mondo del lavoro;
- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e di formazione professionale;
- Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione.
- Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione superiore e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

Al responsabile della qualità il compito di provvedere ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi
- controllo della sua promozione e diffusione

## MISSION ED OBIETTIVI

La Lapis Onlus è una Associazione non a scopo di lucro, si prefigge come missione l'erogazione di servizi di progettazione, pianificazione ed erogazione di attività formative; è specializzata nella presentazione di progetti innovativi che le consentono di collaborare e attivare rapporti costruttivi con organismi privati e pubblici idonei a costruire una ricca esperienza da investire nelle attività formative e sin dagli esordi ha basato i suoi metodi educativi sul contatto diretto con la persona, offrendo ad ogni allievo la possibilità di sfruttare al meglio i livelli qualitativi dei corsi offerti ed avere al contempo delle attenzioni individuali; un metodo che lo mette al centro di ogni intervento con la sua personalità e tutte le sue potenzialità, attraverso un uso discreto e selettivo dei metodi d'insegnamento più conosciuti, adattandoli, caso per caso, ai bisogni e agli obiettivi didattici specifici.

Dal 2000, anno di nascita, si impegna ad:

- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane
- Porre la massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi
- Valutare i risultati in funzione di correzioni e miglioramenti

Al fine di sviluppare il settore della formazione professionale con:

- La formazione di figure professionali qualificate da inserire nel contesto produttivo con particolare riferimento alle esigenze del settore dell'Artigianato artistico e dei Beni Culturali
- Lo sviluppo della cultura e dell'innovazione all'impresa

Per raggiungere questi obiettivi l'Associazione è impegnata nella:

- Creazione di una rete di rapporti e interscambi che favorisca e stimoli sinergie a livello locale, regionale e nazionale
- Incentivazione alla professionalità degli operatori che a diversi livelli opera per il raggiungimento degli obiettivi di struttura e formativi. attraverso la formazione e lo sviluppo delle capacità di lavorare in team
- Gestione efficace degli aspetti logistici ed organizzativi
- Erogazione dei processi formativi all'utenza con l'obiettivo di apprendimento in termini di conoscenze, abilità e comportamenti
- Controllo dei servizi affidati all'esterno con particolare riguardo alla didattica
- Mantenimento del livello di qualità coerente con l'accreditamento della struttura
- Misurazione costante del grado di soddisfazione dell'utenza

## LA POLITICA DELLA QUALITÀ

La Qualità per L'Associazione rappresenta un valore distintivo da applicare in tutta l'organizzazione, un modo di essere che, incidendo sul comportamento dei singoli, deve contribuire al miglioramento continuo della soddisfazione dell'utenza e quindi del Sistema stesso di Gestione per la Qualità attraverso:

- L'attuazione del processo di miglioramento continuo dei prodotti/servizi offerti e dei processi
- Il presidio costante della disponibilità e dell'adeguatezza delle risorse umane, tecnologiche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi strategici fissati.

Per:

- raggiungere la massima soddisfazione del committente/allievo/ente finanziatore,
- perseguire un costante aggiornamento in termini di metodologia di erogazione del servizio formativo
- motivare e sensibilizzare il personale
- condurre il processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Enti finanziatori.

Questi obiettivi devono essere condivisi e compresi da tutto il personale coinvolto nelle singole iniziative, affinché ciascuno sia in grado e messo in condizione di contribuire al loro raggiungimento e alla loro attuazione, per questo motivo, la diffusione della presente carta è assicurata tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet [www.lapisonlus.it](http://www.lapisonlus.it)
- affissione sulla bacheca delle sedi accreditate;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale coinvolto nelle singole iniziative formative.

Insieme alla Carta della Qualità l'Associazione consegna agli utenti una serie di documenti utili, quali:

1. Scheda tecnica di presentazione del corso;
2. Regolamento per una corretta frequenza al corso e per l'eventuale ritiro dal corso;
3. Schema riepilogativo dei modelli di valutazione e monitoraggio dell'intervento
4. Modalità di ammissione agli esami, svolgimento delle prove finali e tipologie di attestati e/o certificazione rilasciata;
5. Funzioni e Tempi e modalità di accesso alla segreteria, recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web;

## IL LIVELLO ORGANIZZATIVO

Le risorse finanziarie delle quali l'Associazione usufruisce sono prevalentemente quelle dei Fondi Strutturali, in particolare il Fondo Sociale Europeo - Obiettivo 3: relativo allo sviluppo e all'adeguamento di nuovi sistemi di formazione professionale nell'ambito delle politiche relative all'istruzione, alla formazione e all'occupazione.

Il Piano di programmazione 2007/2013 dell'Associazione prevede di avvalersi di introiti percepiti a titolo di contributo da iscritti a corsi privati e di quelli di altri committenti quali:

- Ministero del Lavoro
- Imprese del Territorio
- Associazioni di categoria

L'Associazione assicura la progettazione e realizzazione delle seguenti tipologie di interventi finanziati :

- “Formazione superiore” percorsi fortemente orientati al concreto inserimento nel mondo del lavoro dei partecipanti CHE mirano a offrire competenze trasversali e di natura specialistica. L'offerta relativa alla formazione superiore riguarda i percorsi di formazione di secondo livello post-diploma e post-laurea, che hanno l'obiettivo di sviluppare professionalmente le conoscenze possedute al termine degli studi superiori o universitari.
- “Istruzione e Formazione Tecnica Superiore” corsi che prevedono l'integrazione tra Scuola, Ente di formazione, Imprese, Università. e consentono di acquisire crediti spendibili a livello universitario. L'IFTTS si rivolge a giovani e adulti, occupati e disoccupati, che siano in possesso di un diploma di scuola media superiore. I percorsi durano da uno a due anni, e comprendono un minimo di 1.200 ed un massimo di 2.400 ore di corso. Almeno il 30% di queste ore si svolge nei luoghi di lavoro, attraverso stage o tirocini formativi.
- Voucher di formazione e di Alta formazione, percorsi individuali scelti dai destinatari in base alle proprie esigenze e fabbisogni rispettivamente dal “Catalogo” dell'offerta formativa della Regione Lazio – [www.sirio.regione.lazio.it](http://www.sirio.regione.lazio.it) e sul “ Catalogo” del portale interregionale [www.altaformazioneinrete.it](http://www.altaformazioneinrete.it)
- Formazione continua: destinata a soggetti occupati, finalizzata a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.

## LE RISORSE PROFESSIONALI

Tra le ricchezze dell'Associazione Lapis, c'è il Capitale umano che ha un ruolo fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi ed assicura ad ogni singola iniziativa l'incremento dei risultati.

L'Albo degli operatori dell'Associazione è fatto di donne e uomini detentori di conoscenze, esperienze, capacità e competenze specifiche del settore nel quale operano, provengono dal mondo accademico universitario e dal mondo professionale, sono professori, ricercatori, liberi professionisti, alcuni occupano posizioni e funzioni di responsabilità all'interno degli Enti, Istituzioni, Aziende che hanno aderito alla filiera formativa "Il Segno" e che partecipano alle singole iniziative con ruoli, tempi e modalità differenti.

Sono professionalità da considerare centrali nel governo dei processi di cambiamento e sviluppo del sistema formativo.

L'Associazione si avvale inoltre di collaboratori quali esperti docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi.

Tali esperti, come tutto il personale coinvolto nell'attività dell'Associazione, sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti partecipanti ai corsi.

## RISORSE LOGISTICO – STRUMENTALI

Le aule di teoria sono attrezzate con la seguente dotazione minima standard: lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili e su richiesta del docente proiettore video e pc per visualizzazione di documenti informatizzati.

I laboratori per l'artigianato artistico hanno postazioni individuali di lavoro così come quelli di informatica. Sia le aule didattiche che i laboratori sono dotati di tutte le strumentazioni utili alla formazione.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.LGS. n°626 19/9/94 e D.LGS. n°494 14/8/96).

## IL LIVELLO OPERATIVO

I fattori di qualità descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare. I fattori individuati dall'Associazione in base ai bisogni e alle aspettative dei committenti e dei beneficiari sono:

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

## INDICATORI DELLA QUALITA'

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

Fattori di qualità	Indicatori	Strumenti di verifica
<b>Comunicazione e innovazione tecnologica</b>	Rapporto: risorse economiche investite per la comunicazione e per l'innovazione tecnologica su il volume di affari dell'attività di formazione conclusa	Rilevazione annuale dei dati
<b>Ore di formazione effettivamente realizzate</b>	Rapporto: numero di ore effettuate dagli utenti rendicontati su numero di ore degli utenti approvati da progetto	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
<b>Dispersione utenti in formazione</b>	Rapporto: numero di utenti al termine del corso + numero di utenti passati ad altri canali di istruzione/formazione su numero di utenti approvati da progetto	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
<b>Rendicontazione attività formative 1</b>	Rapporto: costo totale rendicontato su utenti rendicontati	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
<b>Rendicontazione attività formative 2</b>	Rapporto: costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
<b>Rendicontazione attività non formative</b>	Rapporto: costo totale rendicontato su costo totale approvato	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
<b>Efficacia della progettazione</b>	Rapporto: numero di progetti idonei su numero di progetti presentati	Rilevazione annuale dei dati
<b>Non conformità</b>	Numero delle non conformità e osservazioni	Rilevazione annuale ad ogni visita ispettiva esterna

Per l'analisi dell'adeguatezza dei corsi alla realtà lavorativa, della chiarezza ed efficacia dei contenuti e dei metodi didattici, del gradimento delle attività, del profitto del singolo allievo, L'Associazione si è dotata di un sistema di valutazione delle attività formative che si concretizza con la stesura di:

- un REPORT o diario di viaggio, che sintetizza le evidenze disponibili circa il grado di raggiungimento degli obiettivi in itinere fino al termine formale dell'attività, con indicazioni attendibili sull'efficacia complessiva dei dispositivi formativi messi a punto ed attuati con la programmazione didattica anche al fine di risolvere problemi in tempo reale;
- un Sistema di Monitoraggio, con la finalità di intervenire sugli obiettivi e finalità di ogni singolo progetto, al fine di una eventuale ridefinizione

### Il Report di valutazione

segue passo per passo il corso, dal perché della proposta formativa, all'acquisizione della qualifica professionale degli allievi, attraverso l'analisi dettagliata delle singole fasi che lo caratterizzano.

Il suo utilizzo facilita la raccolta di elementi di valutazione e la possibilità di intervenire sugli obiettivi intermedi al fine di una loro ridefinizione e di un suo adattamento alle necessità ed ai problemi non previsti.

### Il Monitoraggio

prevede la costruzione di un sistema di raccolta di informazioni - feedback - utili a verificare che l'intervento formativo sia stato realizzato in modo coerente con gli obiettivi prefissati dall'ente erogatore. L'attività di monitoraggio è da considerarsi conclusa al termine del "Corso" La rilevazione dei punti di forza e di debolezza dell'intervento formativo monitorato e valutato permette all'Ente di intervenire sui punti di debolezza, rafforzandoli nella progettazione e nell'implementazione dei futuri corsi. Per poter raccogliere feedback necessari alla corretta valutazione sono stati elaborati, sette differenti tipologie di questionari caratterizzati ciascuno da una differente prospettiva di indagine.

E' necessario sottolineare che ad ogni intervento formativo, durante la fase di progettazione del singolo corso, i questionari vengono rivisti e se necessario rielaborati in base agli obiettivi, le finalità, le caratteristiche programmatiche che definiscono l'iter didattico.

L'analisi finale del sistema evidenzia:

- Gli esiti del corso sia da un punto di vista organizzativo-gestionale che di formazione degli allievi.
- La validità del profilo professionale rispetto alle esigenze di mercato e la sua adeguatezza per quanto riguarda i contenuti formativi proposti.
- L'articolazione generale del corso e il rapporto complessivo ore corso/contenuti/obiettivi/destinatari,
- La tipologia di partecipazione degli allievi e il miglioramento delle proprie competenze
- Il livello di soddisfazione in merito alle aree tematiche e ai moduli affrontati durante il percorso formativo e alla durata dello stesso.
- Le opinioni in merito alla coerenza delle metodologie didattiche proposte
- L'adeguatezza delle dotazione delle attrezzature e del materiale didattico quali dispense, libri, strumentazioni audiovisive e/o multimediali.
- L'organizzazione didattica del corso
- L'attività di coordinamento e di organizzazione dello stage e del tutoraggio
- Le aspettative degli allievi rispetto allo stage
- L'operato dei tutor di stage
- Il livello di conoscenze, competenze e capacità lavorative risultato delle esperienze di stage
- La valutazione dei docenti coinvolti nell'iniziativa
- La valutazione dell'esperto di monitoraggio

Le rappresentazioni grafiche dei risultati permettono una comprensione più chiara, diretta e immediata dei risultati.

## SERVIZI ALL'UTENZA

La segreteria didattica dell'Associazione è a disposizione dell'utenza dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14,30, in presenza di attività formativa pomeridiana, assicura il servizio fino al termine delle lezioni, per

- Offrire un programma dettagliato delle attività formative già calendarizzate
- Pre-iscrivere ad attività corsuali in programma
- Ricevere segnalazioni o reclami
- Fissare appuntamenti con il Responsabile del processo di erogazione

## DOMANDE DI AMMISSIONE

Le domande di ammissione alle attività formative devono essere presentate, o nel caso di voucher, formalizzate presso la Segreteria didattica.

Le domande dei corsi finanziati devono essere formulate su modulistica approvata dall'Ente erogatore, ciascuna domanda è protocollata e conservata agli atti.

Le domande di iscrizione sono esaminate dal personale interno per valutarne:

- La completezza dei dati
- L'idoneità rispetto ai destinatari individuati nel Progetto
- I requisiti minimi previsti dal Progetto

I nominativi dei soggetti che hanno presentato domanda di ammissione sono oggetto di inserimento all'interno di una banca dati gestita in conformità alla legge 675/96

In caso di domande eccedenti rispetto al numero previsto dal singolo progetto è effettuata una selezione con compilazione di una graduatoria finale risultante anche dall'applicazione dei criteri di omogeneità del gruppo.

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le modalità di erogazione del progetto didattico sono definite e descritte nell'ambito del progetto formativo presentato all'Ente finanziatore dell'iniziativa che dettaglia:

- I soggetti proponenti
- I soggetti partner
- Il progetto nel suo dettaglio (descrizione del progetto e della figura professionale in uscita, destinatari, descrizione dell'intervento formativo, descrizione di ciascun modulo di cui si compone il corso, tipo di valutazione dell'attività, esami di qualifica)

In ciascun progetto formativo sono indicati gli organi che sovrintendono al corretto svolgimento della stessa.

La didattica è erogata secondo diverse modalità di volta in volta diverse e comunque specificate nel Progetto e peculiari per ciascun modulo didattico:

- Lezioni frontali
- Lezioni pratiche
- Simulazioni
- Visite guidate
- 

Se previsti nel progetto, completano e arricchiscono la didattica in aula le esperienze di:

- Laboratorio: con la supervisione di un esperto
- Stage/tirocinio con la supervisione di un tutor aziendale

L'Associazione si impegna a comunicare a tutti i corsisti con congruo anticipo l'avvio delle lezioni. La variazione degli orari o degli appuntamenti è comunicata agli interessati con un preavviso di 3 giorni, in casi eccezionali il diario giornaliero delle lezioni può essere variato con una sostituzione del docente.

Durante le attività formative, la presenza del tutor, in affiancamento ai docenti e ai corsisti nelle varie attività, garantisce il raccordo tra gli allievi, i docenti e il coordinatore del corso permettendo la continuità e il buon rendimento della formazione sia dal punto di vista formativo che didattico.

Il personale coinvolto nell'attività è oggetto di qualificazione in ingresso e verifica durante l'erogazione del servizio mediante la somministrazione di appositi questionari a cura del Responsabile dell'erogazione del servizio.

## MODALITA' DI SUPPORTO ALL'ATTIVITA'

Terminate le attività formative, l'Associazione ha cura di divulgare i risultati raggiunti mediante la pubblicizzazione dei risultati di ciascun corso con:

- Progettazione e realizzazione di cataloghi
- Presentazione e/o realizzazione di manifestazioni, convegni e seminari
- Promozione degli obiettivi raggiunti sul sito dell'Associazione
- 

Lo scopo è di far conoscere gli esiti raggiunti dai partecipanti affinché gli stessi possano spendere sul mercato la professionalità acquisita, facilitando così l'incontro tra domanda e offerta.

## INFORMAZIONE E PUBBLICITA'

Le attività di formazione erogate dall'Associazione sono divulgate e promosse attraverso il Piano di comunicazione utilizzando i canali promozionali di volta in volta più idonei a raggiungere l'utenza:

- Pubblicazione avviso pubblico su testata giornalistica nazionale
- Spot radio-televisivi
- Stampa
- Pubblicazione sul sito internet
- Contatto diretto
- Mailing list

## LIVELLO PREVENTIVO

La soddisfazione dell'utente costituisce uno degli obiettivi prioritari dell'Associazione, la segnalazione quindi di un disservizio a suo carico può costituire un significativo contributo al miglioramento della qualità, in quanto consente di focalizzare l'attenzione sui processi di erogazione dei servizi e, se necessario, di introdurre i correttivi finalizzati al superamento delle criticità evidenziate.

L'Associazione quindi, favorisce il processo di raccolta, analisi, gestione e risposta alle segnalazioni e ai reclami relativi alle prestazioni erogate.

Possono presentare segnalazioni e reclami tutti coloro che vedono messi in discussione i propri diritti e le proprie aspettative con:

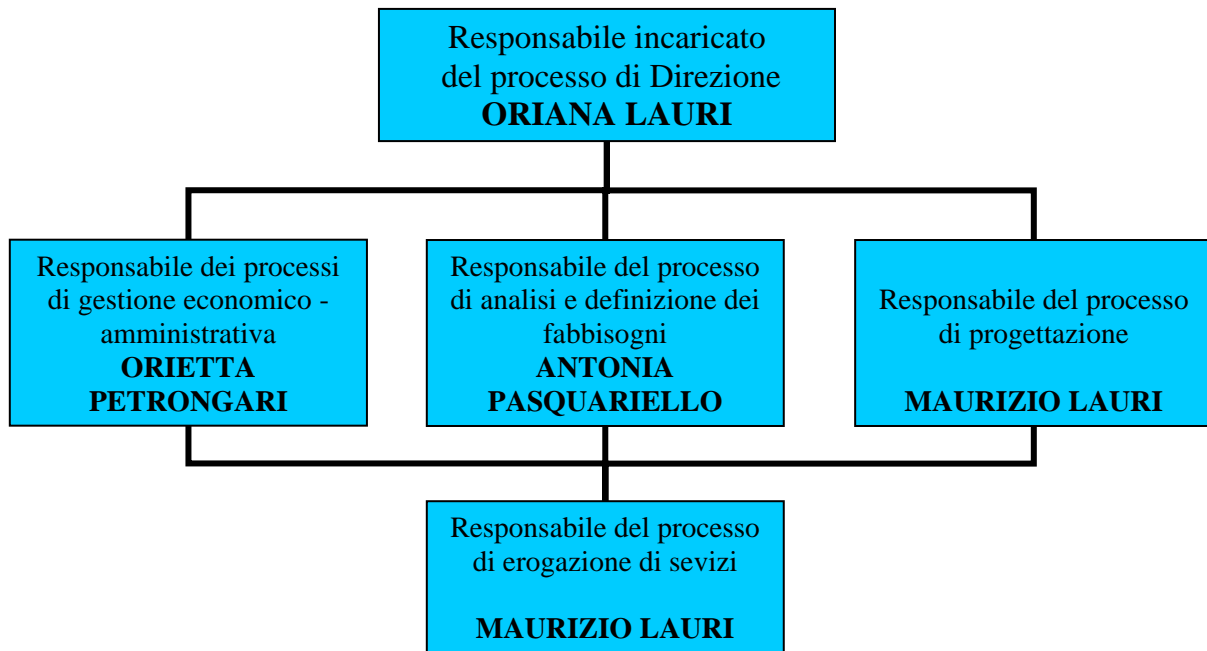
- Lettera indirizzata in carta libera all'attenzione del Responsabile dell'erogazione dei servizi, attraverso la segreteria o via posta elettronica;
- Compilazione di una apposita scheda di segnalazione, sottoscritta dall'interessato, disponibile presso la segreteria;
- Compilazione di una richiesta di incontro con il Responsabile dell'erogazione dei servizi.

Il Responsabile provvede entro 3 giorni all'analisi, alla verifica e al monitoraggio del reclamo pervenuto, individua e adotta le idonee soluzioni alle problematiche segnalate, predispone l'eventuale risposta all'utente.

Qualora l'utente si dichiari insoddisfatto della stessa può presentare il riesame del reclamo al responsabile del processo di Direzione che soddisferà la richiesta entro 7 giorni.

Al fine di ottimizzare il processo di miglioramento continuo della qualità, la segreteria dell'Associazione raccoglie e registra i dati quali-quantitativi delle segnalazioni e dei reclami, delle azioni di miglioramento realizzate e/o programmate, anche in ordine ai processi ed alle criticità evidenziate.

## Organigramma figure di governo Associazione Lapis Onlus



### DESCRIZIONE DI PROCESSI, RUOLI, RESPONSABILITÀ E COMPITI DELLE RISORSE UMANE

I processi per l'organizzazione sono:

- Direzione
- Progettazione
- Erogazione servizi
- Gestione economico amministrativa

I processi di supporto sono:

- Segreteria Organizzativa
- Sistema Qualità

### RESPONSABILE PROCESSO DI DIREZIONE

- Rappresenta l'Associazione, gestisce relazioni ed accordi con la committenza, cura, le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali.
- Si occupa della definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard di servizio. Coordina e pianifica le attività complessive della Sede, le risorse umane,

tecnologiche, finanziarie e organizzative. Cura la promozione e la pubblicizzazione dei servizi della struttura. Elabora e modifica le procedure tecniche operative necessarie al corretto funzionamento dell'intera struttura operativa supervisionando la manutenzione e il miglioramento del servizio.

- Seleziona con il concorso delle altre funzioni interessate i Curricula degli esperti e dei fornitori incaricati a partecipare alle attività. Si occupa, inoltre, della valutazione e dello sviluppo delle risorse umane.
- Sovrintende le linee generali di politica della Qualità in concerto con il responsabile della qualità.

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- Valuta e coordina le attività di progettazione, segue l'intero iter di progettazione dall'analisi dei requisiti del bando alla chiusura della busta, coordina e collabora con la segreteria per la gestione delle pratiche da svolgere in fase di progettazione e di presentazione dell'offerta.
- È responsabile dell'efficienza della produzione, in conformità con le disposizioni ricevute. In particolare:
- è responsabile della progettazione di massima esecutiva e di dettaglio

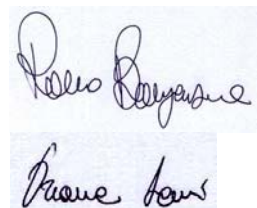
- è responsabile del rispetto dei tempi previsti per la predisposizione delle offerte e della progettazione
- è responsabile della pianificazione della progettazione per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e del rispetto del budget assegnato al progetto
- Gestisce la qualità relativamente al processo di progettazione

### RESPONSABILE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Svolge funzioni organizzative, di pianificazione del processo, di gestione e di monitoraggio delle attività e dei programmi. E' responsabile dei risultati delle attività e dell'identificazione di azioni di miglioramento e di valutazione dei risultati nel settore della formazione, educazione e orientamento. Coordina, inoltre le risorse umane, tecnologiche, finanziarie del processo di erogazione. E' responsabile delle relazioni e degli accordi con la committenza rispetto alla attività e servizi in erogazione di cui si occupa ed anche della gestione della qualità.

### RESPONSABILE PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO – AMMINISTRATIVA

- Assicura lo svolgimento delle attività amministrative in conformità alle vigenti disposizioni di legge e normative aziendali..
- Si occupa della rendicontazione delle spese
- E' responsabile dell'emissione delle fatturazioni e del pagamento di quelle passive in conformità alle politiche aziendali.
- Si occupa della gestione amministrativa del personale, delle risorse finanziarie pubbliche
- Assicura comportamenti inerenti lo svolgimento della propria attività, necessarie a garantire la "qualità" e il suo costante miglioramento ed effettua il controllo economico.
- Assicura la gestione della contabilità generale, l'adeguamento alle normative amministrativo - fiscali.



Paolo Ruggione  
Paolo Ruggione