



SISTEMA QUALITA'

ASSOCIAZIONE MONFOR ONLUS

CARTA DELLA QUALITA'

Destinazione
DOCUMENTAZIONE ACCREDITAMENTO ASSOCIAZIONE
BACHECA CORSI REGIONALI
SITO WEB ASSOCIAZIONE

PREMESSA

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009



SISTEMA QUALITA'

Cos'è la Carta della Qualità

La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che L'ASSOCIAZIONE MONFOR ONLUS assume nei confronti dei propri utenti. Essa risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'associazione che eroga i propri servizi e gli utenti che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti. Essa pertanto rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale ASSOCIAZIONE MONFOR ONLUS può instaurare un dialogo concreto con gli utenti.

A tale scopo, questo documento fornisce una descrizione di ASSOCIAZIONE MONFOR ONLUS in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti.

L'adozione della Carta della Qualità s'inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e professionale dell'associazione e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze e le aspettative degli utenti.

CHI SIAMO

Ragione Sociale

Denominazione	ASSOCIAZIONE MONFOR ONLUS
Legale Rappresentante	Dott. Gaetano Viccione
Sede legale	Viale d'Annunzio n°68
Telefono	Tel. 0873 362679
Fax	Fax 0873 374534
E-mail	monfor@sangabrielevasto.it
Partita IVA	01860090693

1. LIVELLO STRATEGICO

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

1.1 POLITICA DELLA QUALITA'

La scelta di dotarsi di un sistema di gestione per la qualità nell'ambito del sistema di erogazione dei servizi per l'istruzione, la formazione e l'orientamento, di cui questo documento è il riferimento principale, ha permesso all'Associazione MONFOR di identificare i processi che lo caratterizzano, di stabilire la sequenza e la interazione tra gli stessi, di stabilire i criteri e i metodi necessari per assicurarne l'efficace funzionamento e l'efficace controllo, di assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportarne il funzionamento e il monitoraggio, di monitorarli, misurarli e analizzarli e di attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il loro miglioramento continuo.

L'Associazione MONFOR intende perseguire l'obiettivo di definire e soddisfare i requisiti del cliente e di aumentare questa soddisfazione nel tempo. Tramite conoscenze dirette del territorio, tramite l'analisi delle ricerche in campo sociale disponibili sul mercato, od effettuate in proprio, vengono condotte analisi dei bisogni formativi al fine di conoscere le caratteristiche della propria utenza, per effettuare scelte formative opportune e personalizzate in modo da poter tarare continuamente l'offerta formativa dell'Associazione. L'Associazione MONFOR opera già da tempo nell'ambito della formazione regionale, sia per esigenze interne al fine di migliorare il servizio di formazione sia per raggiungere il fine di essere punto di riferimento sul territorio per la formazione.

Recentemente l'Associazione ha fatta, la scelta di dotarsi di un sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 che attualmente è in corso di implementazione.

Ciò consegue una assunzione di responsabilità al fine di fornire un servizio che migliori continuamente sia nei confronti della propria utenza sia rispetto al proprio personale; nel primo caso erogando una formazione che, fornendo le giuste competenze, permetta ai propri utenti di avere quelle condizioni ottimali per venire incontro alle necessità del mondo del lavoro; nel secondo caso di determinare quella soddisfazione lavorativa che ha come presupposto necessario un ambiente lavorativo sereno in cui ognuno si sente risorsa e gli obiettivi sono condivisi.

Le modalità con cui la politica della qualità continuerà ad essere estesa a tutti i livelli organizzativi seguirà le procedure, in corso di stesura a cura del ns. RGQ, e che consistono nell'azione di sensibilizzazione nei confronti dei responsabili dei settori della formazione i quali applicheranno le procedure predisposte nei vari momenti dei processi di loro competenza, adottando tutte le misure necessarie per la realizzazione degli obiettivi prefissati. La politica della qualità, gli obiettivi e i relativi valori di riferimento vengono comunicati al personale dell'Associazione e al sistema cliente tramite circolare interna, tramite avvisi sul sito web, tramite pubblicazioni su bacheca, tramite apposite sessioni di lavoro organizzate a livello di Associazione o a livello di settore organizzativo. Tramite le stessa modalità vengono comunicati annualmente i risultati raggiunti. La valutazione della comprensione della politica per la qualità all'interno dell'organizzazione avviene tramite le verifiche ispettive interne. Figura di propulsione per l'estensione della politica della qualità è il responsabile gestione qualità, il quale in accordo con i responsabili dei processi provvederà, alla valutazione dei risultati e dei progressi ottenuti. All'inizio di ogni anno i responsabili dei processi provvederanno a programmare gli interventi necessari all'attuazione della politica della qualità, mentre a conclusione dell'anno stesso si

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

provvederà ad effettuare una verifica dei risultati e degli obiettivi programmati.

In riferimento al quadro delineato gli obiettivi per la qualità sono:

- **il miglioramento della offerta formativa,**
- **l'allargamento del numero degli utenti dell'Associazione,**
- **il miglioramento della comunicazione interna,**
- **il miglioramento del sistema di gestione della qualità stesso.**

Lo strumento per la valutazione di questo processo progressivo è dato dal **Riesame della Direzione** che permette, periodicamente, di valutare le risorse, i meccanismi e le strutture organizzative necessarie a conseguire gli obiettivi per la qualità.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 AREE DI ATTIVITA'

L'Associazione MONFOR Onlus di Vasto (Ch), eroga i servizi nelle seguenti aree:

FORMAZIONE PROFESSIONALE

a) **obbligo formativo/obbligo di istruzione:** comprende i percorsi previsti dalla legge regionale in materia;

b) **formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale.

ORIENTAMENTO

consistente in interventi di carattere informativo, formativo, consulenziale finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica ed alla sperimentazione di attività di supporto nell'ambito dei percorsi connessi all'obbligo formativo/obbligo di istruzione e percorsi di istruzione e formazione professionale.

2.2. DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

Le risorse professionali dell'Associazione comprendono le seguenti figure:

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

SISTEMA QUALITA'

FUNZIONE	NOMINATIVO
Direttrice Didattica	Sig.ra Giovina Mirella Mariotti
Responsabile dei processi di gestione economico-finanziaria	Dott. Alessandro Sacchetti
Responsabile del processo di analisi e definizione dei bisogni	Dott. Franco Caratelli
Responsabile del processo di progettazione	Dott. Franco Caratelli
Responsabile del processo di erogazione dei servizi formativi	Dott. Dionigi Taffarello
Orientatori	Dott. Gaetano Viccione
Tutoring	Sig. Pietro Del Grosso
Docenti Esterni	N. in funzione dei corsi erogati

L'Associazione MONFOR Onlus si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale interno e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, che collaborano con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

L'Associazione MONFOR Onlus può avvalersi, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, l'Associazione dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale.

2.3 Dotazione risorse logistico-strumentali

L'Associazione MONFOR Onlus di Vasto può disporre per l'espletamento delle funzioni relative alle varie aree di attività delle seguenti risorse logistico-strumentali:

- n° 11 aule per lo svolgimento di lezioni frontali;
- n°4 laboratori didattici/applicativi per acconciatore ed Estetista
- n°1 aula docenti
- n°1 aula direzione

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

- n°1 ufficio amministrativo
- n°1 ufficio per Progettazione/Responsabile Gestione Qualità.

2.4 Dichiarazioni

L'Associazione MONFOR Onlus di Vasto si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. LIVELLO OPERATIVO

3.1 FATTORI DI QUALITA'

Gli elementi e gli aspetti fondamentali su cui effettuare un controllo attento nell'ambito del sistema qualità afferente all'offerta formativa sono i seguenti:

- ***Analisi dei fabbisogni e predisposizione sistema di interventi;***
- ***Progettazione e sviluppo interventi;***
- ***Realizzazione interventi;***
- ***Verifica efficacia ed efficienza dell'intervento formativo;***
- ***Gestione delle risorse.***

3.2 INDICATORI

Gli indicatori da utilizzare sono stati inizialmente definiti tenendo conto delle esperienze pregresse e degli obiettivi futuri, essendo elementi flessibili da utilizzare in momenti successivi come sistema per il miglioramento degli standard di erogazione del servizio. Al momento vengono definiti in un mix di elementi quantitativi e qualitativi, che sarà possibile rimodulare in sede di programmazione annuale preventiva di cui al punto 1.1 della presente Carta.

3.3 STANDARD DI QUALITA'

Anche gli standard vengono inizialmente definiti sulla base delle pregresse esperienze e rappresentano un altro utile strumento per ridefinire e rimodulare nel tempo gli obiettivi per il miglioramento della qualità.

3.4 STRUMENTI DI VERIFICA

Gli strumenti di verifica permetteranno un riesame degli standard prefissati in modo da

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

SISTEMA QUALITA'

permettere il continuo miglioramento dell'offerta formativa. Anche quest'ultimi potranno nel corso del tempo modificare nel contenuto o nella periodicità di somministrazione al fine di poter ottenere un quadro più fedele della realtà e della dinamica dei processi.

3.5 SCHEMA OPERATIVO			
Fattori di Qualita'	Indicatori	Standard di Qualita'	Strumenti di Verifica
<i>Tempestività di risposta alle richieste di committenti beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>7 giorni definito come tempo target di risposte</i>	<i>Rivelazione a campione dei tempi di risposte</i>
<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive</i>	<i>10 giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rivelazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>
<i>Soddisfazione dei partecipanti</i>	<i>Percentuale dei partecipanti soddisfatti</i>	<i>95% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionari di verifica fine corso</i>
<i>Corrispondenza interventi-richieste degli utenti</i>	<i>Percentuale dei partecipanti soddisfatti</i>	<i>95% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionari di verifica</i>
<i>Efficacia intervento formativo volto all'occupazione</i>	<i>Percentuale utenti assorbiti dal mercato del lavoro entro un anno</i>	<i>70% definita come percentuale target di personale impiegato</i>	<i>Rilevazione dati</i>

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

SISTEMA QUALITA'

<i>Efficacia intervento formativo volto all'acquisizione di competenze</i>	<i>Percentuale utenti con acquisizione delle competenze base</i>	<i>85% definita come percentuale target di utenti che hanno raggiunto gli obiettivi di saperi base</i>	<i>Verifiche a fine corso</i>
<i>Efficacia intervento di orientamento</i>	<i>Percentuale utenti con scelta in entrata/uscita di percorsi formativi/lavorativi indirizzati dall'intervento</i>	<i>75% definita come percentuale target di utenti che hanno effettuato una scelta su input dell'azione di orientamento</i>	<i>Questionario a tot. giorni di conclusione dell'intervento</i>

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1. DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

La soddisfazione del cliente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibili a:

- **professionalità dei docenti,**
- **pulizia dei locali/attrezzature,**
- **efficienza degli strumenti utilizzati nei laboratori tecnico/pratici,**
- **capacità dei docenti di saper comunicare le informazioni,**
- **tempi di risposta alle richieste dei clienti,**
- **efficacia rispetto al grado di realizzazione delle attività e risultati pianificati,**

Il monitoraggio diretto è conseguito con l'ausilio di questionari appositamente preparati e compilati con e/o dal cliente stesso all'inizio del corso e alla termine o tramite, qualora non possibile la prima possibilità, raccolta informale di informazioni presso il cliente stesso con colloqui e incontri.

Il monitoraggio indiretto è conseguito tramite la raccolta dei dati relativi all'Associazione stesso, tramite gli indicatori impostati per ogni processo e meglio descritti nel punto 3.5 della presente carta.

La gestione dei reclami deve poter seguire vie diverse a seconda delle modalità di ricezione del reclamo:

- **Telefono**

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

- **Fax**
- **Mail**
- **Colloquio**
- **Lettera scritta.**

In tutti questi casi deve essere compilato un modulo a cui sarà allegata l'eventuale documentazione scritta. Il modulo deve seguire tutto l'iter di trattamento del reclamo, compresa la verifica dell'efficacia dell'eventuale azione correttiva.

Il modulo va compilato da chi raccoglie il reclamo e poi consegnato al Responsabile del procedimento che affronta la questione con il Comitato Tecnico Consultivo dell'Associazione MONFOR all'uopo costituito.

A garanzia e tutela dell'utente\committente viene altresì fissato come elemento imprescindibile anche un indicatore di riferimento temporale per l'iter di gestione di un reclamo che viene stabilita in **cinque giorni lavorativi** per problemi relativi ad anomalie o reclami bloccanti il proseguo delle attività formative e **una settimana** per quelle che ne inficiano le prestazioni. Ad ogni reclamo dovrà essere comunque data risposta nei modi previsti dal modulo di gestione del reclamo.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La **diffusione** della Carta della Qualità dell'Associazione MONFOR Onlus viene regolamentata come segue:

- **Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.**
- **La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura e nel sito Internet dell'Associazione MONFOR Onlus deputati alla formazione.**
- **La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione.**
- **La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.**

La **revisione** della Carta della Qualità dell'Associazione MONFOR Onlus avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la supervisione del Direttore Didattico ed approvazione del Comitato Tecnico Consultivo, considerando le risultanze emerse dai rilevamenti operati annualmente.

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

6.1 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL DIRETTORE DIDATTICO

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

SISTEMA QUALITA'

- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecniche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio formativo;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Supervisione delle attività del Gestione della qualità inerente tutti i processi.

6.2 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEI PROCESSI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

6.3 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

- Diagnosi generale (quadro regionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali con particolare riferimento all'area del vastese;
- Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi; produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

6.4 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

PROGETTAZIONE

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

6.5 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

7. ADEMPIMENTI RELATIVI ALL'OBBLIGO FORMATIVO E ALL'OBBLIGO DI ISTRUZIONE

7.1 DIRITTI CONNESSI AL PASSAGGIO TRA I SISTEMI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE

In relazione allo sviluppo del diritto attivo di accesso all'apprendimento, L'Associazione MONFOR Onlus si impegna ad applicare la normativa vigente "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale".

La suddetta normativa prevede, varie possibilità di percorso:

- **la frequenza di corsi di formazione professionale regionali;**
- **l'alternanza formazione lavoro nell'apprendistato;**
- **l'apprendimento in percorsi integrati di istruzione e formazione, con i quali si può ottenere una qualifica professionale regionale** (tale opportunità presuppone intese tra sistema scolastico e sistema formativo). In tale ottica, L'Associazione MONFOR Onlus, nel rispetto della normativa, prevede:
 - una stretta collaborazione tra L'Associazione MONFOR Onlus e Centri per l'impiego sul territorio per organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani per l'assolvimento dell'obbligo formativo al di fuori del sistema scolastico.

7.2 ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

7.2.1 La dispersione scolastica

I dati sulla dispersione scolastica, sulla disoccupazione giovanile e sui tempi di attesa dei diplomati e dei laureati, hanno posto un problema oggettivo al sistema formativo. Il confronto con tale realtà è ineludibile e pone necessariamente agli operatori della formazione, degli interrogativi sul servizio erogato sino ad oggi e su quello che eventualmente si vuole erogare per il futuro. La qualità del sistema educativo e formativo italiano sta forse in larga parte in tali questioni che attendono risposte e soluzioni. Parlare di educazione e di formazione significa interfacciare sistemi complessi dove spesso regole, modi sperimentati ed efficaci in altri contesti, non disattenderebbero elementi decisivi.

Una proposta culturale e operativa, che si è andata determinando e definendo come possibile percorso capace di fornire risposte concrete: l'orientamento. L'orientamento quale risposta alla qualità dell'azione formativa, alla trasparenza e visibilità del servizio, alla disponibilità reale al confronto con allievi, famiglie e mondo esterno che chiedono di farsi interlocutori attivi e propositivi dei processi.

Orientamento come capacità di misurare e misurarsi, analizzare e analizzarsi su basi e riferimenti visibili ed interpretabili da tutti.

Le attività di orientamento alla scelta dei percorsi formativi saranno quindi affrontate dall'Associazione MONFOR Onlus, secondo quanto detta la normativa, in sintonia con gli Enti del territorio istituzionalmente preposti a tale compito e in relazione alle politiche della Regione Abruzzo e dell'Amministrazione Provinciale di Chieti. Quindi, nel rispetto della normativa, si prevede una stretta collaborazione con i Centri per l'impiego, con la finalità di organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani sia per quanto riguarda l'assolvimento dell'obbligo formativo.

7.2.2 Utenze speciali

Al fine di garantire l'efficacia dell'azione formativa e il coordinamento con altre eventuali azioni per integrare il percorso rivolto alle utenze speciali, si prevedono almeno due incontri annuali con lo psicologo interno Dott. G. Viccione.

7.2.3 Modalità operative

Le attività di orientamento al lavoro realizzate per la macrotipologia formativa dell'obbligo formativo hanno come obiettivo una conoscenza mirata del mondo del lavoro nelle sue componenti territoriali, economiche, sociali attraverso:

- **Distribuzione ed analisi di questionari informativi dai quali desumere quelle che sono le prospettive dei corsisti;**
- **Distribuzione ad ogni corsista di materiale informativo, da trasmettere alle famiglie, costruito sulla base degli interessi manifestati.**
- **Elaborazione di schede dalle quali emergano: dubbi ed incertezze sulla scelta; richieste di chiarimenti.**

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009

SISTEMA QUALITA'

- **Disponibilità di personale per richieste personalizzate, individuali o di gruppo, per avere colloqui informativi con esperti interni. Tali colloqui informativi sono programmati con cadenza semestrale per le famiglie.**
- **Cicli di lezioni, tenute da esperti di settore, mirate alla conoscenza del territorio e delle nuove politiche occupazionali.**
- **Incontri con personale esperto per simulare colloqui di lavoro, compilare curriculum vitae e conoscere i nuovi canali di collocamento.**

7.3 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Gli incontri con i genitori dei corsisti dell'obbligo formativo saranno finalizzati alla comunicazione reciproca di informazioni sui bisogni dell'allievo, sulle modalità di scelta e di acquisizione della qualifica, del tipo di corso da seguire e delle competenze da possedere per un buon inserimento nel lavoro ed eventuali problemi. Gli incontri suddetti consisteranno in colloqui semestrali, programmati come segue:

- **inizio corso di formazione: presentazione progetto di orientamento ed esame di eventuali problematiche.**
- **in itinere, circa a metà corso: colloqui informativi.**

I genitori, in caso di necessità di consultazione dei docenti, verrà redatto e comunicato un calendario stabilito di ricevimento.

7.4 STAGE FORMATIVI

In merito agli interventi per l'obbligo formativo ai sensi della Legge L'Associazione MONFOR Onlus prevede, per tutti i corsisti, l'attuazione di periodi di stage proporzionati alla durata dell'intervento formativo.

A tal fine si stabilisce la durata dello stage e le strutture recettive, idonee dal punto di vista delle risorse strumentali e organizzative, in relazione alle competenze generali e/o specifiche che si intendono sviluppare, provvedendo altresì alla stipula di protocolli d'intesa con le strutture individuate come sedi, nonché all'individuazione di un tutor che dovrà seguire l'esperienza formativa.

7.5 PROGETTAZIONE E GESTIONE DELLE ATTIVITA' DIDATTICHE

Le attività formative vengono annualmente predisposte dal **Comitato Tecnico Consultivo** dell'Associazione MONFOR Onlus su proposta del Direttore Didattico. In questa sede si definiscono tempi e modi per l'articolazione del piano formativo.

Nella fase dell'articolazione dei contenuti saranno coinvolti sia le funzioni interne all'Associazione nonché le docenze incaricate, sia in fase consultiva che decisionale.

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009



SISTEMA QUALITA'

Redazione		Approvazione	
Firma: Sacchetti A.	Data: 20-10-2009	Firma: Viccione G.	Data: 20-10-2009