

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DEI SERVIZI</b>		Pagina 1 di 11	
	Edizione	3	Revisione	0
	Data: 02/04/2019			

## Generalità.

La Carta della Qualità dell'offerta formativa ed orientativa ha la finalità di esplicitare e comunicare ai committenti e ai beneficiari gli impegni che il CONSORFORM assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi ed orientativi, 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).

## Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi CONSORFORM S. c. a r. l. si ispira ai seguenti principi:

### - Eguaglianza e imparzialità

Il servizio di formazione è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di inquadramento professionale, di anzianità di servizio o di altri aspetti connessi alla condizione lavorativa. CONSORFORM assicura la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili.

### - Accesso al servizio

CONSORFORM si impegna a erogare i propri servizi secondo il principio della trasparenza, sia favorendo la diffusione delle informazioni sull'offerta formativa in modo da consentire ad ogni utente interessato di conoscere e valutare le diverse proposte, sia definendo e rendendo noti eventuali criteri di selezione

### - Efficienza ed efficacia

CONSORFORM si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

### - Erogazione responsabile dei servizi

CONSORFORM si impegna a rispettare tutte le norme e i regolamenti che disciplinano l'erogazione di attività formative ed orientative cofinanziate da fondi pubblici, autorizzate da Enti Pubblici o commissionate direttamente dai clienti. L'Agenzia Formativa si impegna, inoltre, ad adottare tutti i controlli necessari, a gestire gli eventuali disservizi, a definire e attuare le azioni correttive che si dovessero rendere necessarie per eliminare le cause di tali disservizi.

### - Continuità

La formazione ed i servizi sono erogati in maniera continuativa, tenendo conto della pausa estiva, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore. CONSORFORM si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi.

### - Partecipazione e trasparenza

CONSORFORM promuove un'adeguata informazione e partecipazione dei clienti, dei dipendenti e dei collaboratori al miglioramento del servizio di formazione, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DEI SERVIZI</b>		Pagina 2 di 11	
	Edizione	3	Revisione	0
	Data: 02/04/2019			

## LIVELLO STRATEGICO

### Politica della qualità

La Politica per la Qualità del Consorform è lo strumento utilizzato dalla Direzione sia per dare attuazione alla propria *mission* (diffondere la cultura della formazione quale mezzo per acquisire quelle capacità personali e professionali in grado di favorire la piena realizzazione del diritto al lavoro) sia per condurre l'azienda verso il raggiungimento del proprio obiettivo strategico (il miglioramento continuo del livello di soddisfazioni di tutte le parti interessate attraverso una costante trasformazione delle loro esigenze ed aspettative in servizi efficaci ed efficienti).

In relazione a ciò, il Consorform, coerentemente con:

- l'articolazione del proprio sistema cliente,
- i driver della qualità propri dell'Ente (professionalità, innovazione, competitività , ecc...),
- le strategie per il miglioramento continuo,
- lo sviluppo di un'organizzazione interna coerente con le specifiche delle diverse tipologie di servizi erogati,
- lo sviluppo delle competenze del personale e l'impiego di metodologie innovative,

mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. Garantire a tutti i clienti che i servizi formativi ed orientativi erogati nei diversi contesti e situazioni siano in linea ed adeguati alle loro specifiche esigenze, assicurando un livello costante di qualità ed un crescente livello di soddisfazioni. In particolare, nei confronti:
  - degli allievi, mediante la programmazione di un offerta formativa sempre in linea con la domanda di professionalità emergente dal mercato del lavoro, l'impiego di formatori esterni qualificati provenienti dal mondo delle professioni in grado di assicurare un trasferimento di conoscenze e competenze sempre aggiornate, l'utilizzo di risorse strumentali sempre adeguate al progresso tecnologico;
  - delle imprese, attraverso la rilevazione costante dei loro fabbisogni di nuove professionalità, di adeguamento delle competenze e di servizi reali e la conseguente attivazione di interventi in linea con le esigenze manifestate;
  - dell'Ente Pubblico appaltante, mediante il corretto utilizzo dei finanziamenti ed il rispetto delle norme e dei regolamenti di attuazione;
2. Attuare sistematicamente le indagini di "customer satisfaction" e la valutazione dei risultati degli interventi per verificarne l'efficacia e l'efficienza in ottica cliente e delle altre parti interessate;
3. Perseguire la costante innovazione del know how e la sua ingegnerizzazione al fine di patrimonializzare progetti, metodi, materiali ed esperienze;
4. Innovare la propria offerta di servizi attraverso il continuo adeguamento di contenuti da erogare, di materiali didattici e di tecnologie utilizzate, di metodologie formative adottate;
5. Sviluppare le competenze delle risorse umane interne parallelamente alle innovazioni dell'offerta di servizi, delle tecnologie e delle metodologie, nonché delle procedure operative e gestionali;
6. Impegnare, nelle attività di erogazione dei servizi formativi ed orientativi, professionalità altamente qualificate provenienti soprattutto dal mondo imprenditoriale e delle professioni in modo da garantire un trasferimento di conoscenze, competenze ed abilità in linea con le effettive esigenze del sistema produttivo e favorire l'inserimento/reinserimento lavorativo dei formati.
7. Erogare servizi diretti ad informare e orientare i lavoratori, le imprese, le istituzioni scolastiche e formative e la pubblica amministrazione in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro; favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro; effettuare analisi del caso individuale (profiling); definire un progetto individuale di accompagnamento al lavoro.

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DEI SERVIZI</b>		Pagina 3 di 11	
	Edizione	3	Revisione	0
	Data: 02/04/2019			

8. Promuovere e sviluppare la formazione permanente, culturale e tecnica dei medici, paramedici, tecnici, chimici, biologi e farmacisti, agendo anche in qualità di Provider, mediante incontri e congressi, per realizzare le finalità previste dai programmi di Educazione Continua in Medicina (E.C.M.) promossi dal Ministero della Sanità.
9. Promuovere, organizzare e tenere corsi di formazione e riqualificazione nell'ambito dell'agricoltura, dell'allevamento, dell'edilizia e della sanità;
10. Promuovere, organizzare e tenere corsi di formazione ed aggiornamento per insegnanti di ogni ordine e grado, anche in collaborazione con altri enti, pubblici o privati ed eventualmente promossi dal MIUR.
11. Promuovere, organizzare e tenere corsi per alunni di ogni ordine e grado, in accordo con le autorità scolastiche.

La verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi insiti nella Politica della Qualità viene fatta facendo riferimento a indicatori significativi (formulati in modo misurabile) - direttamente correlati ai parametri gestionali ed operativi - che riguardano il raggiungimento di specifici standard riferiti a: soddisfazione di tutte le parti interessate, qualità, efficacia ed efficienza degli interventi. Questi indicatori e la Politica della Qualità sono periodicamente rivisti e verificati durante le riunioni di riesame per guidare l'azienda in termini migliorativi.

Il raggiungimento o lo scostamento dei valori consuntivi di periodo rispetto ai valori obiettivo costituirà elemento concreto e di giudizio globale per valutare l'efficacia e l'efficienza degli interventi, in termini di reale soddisfacimento della politica aziendale delineata.

La Direzione si impegna a far sì che la politica per la qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali. A tal fine alla stessa viene data diffusione mediante la pubblicazione sul sito internet istituzionale, l'affissione in tutte le sedi operative, la consegna a tutte le funzioni di presidio ed esecutive che sono impiegate nella erogazione dei servizi.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO

### Servizi formativi offerti, committenti e destinatari

I servizi offerti dal Consorform attengono alla

- progettazione, organizzazione ed erogazione di corsi di formazione professionale rientranti nelle seguenti macrotipologie:
  - ✓ formazione finanziata e cofinanziata: erogata a seguito della attivazione di interventi finanziati o cofinanziati da Pubbliche Amministrazioni locali, regionali, nazionali o comunitarie
  - ✓ formazione autorizzata: erogata a seguito dell'attivazione di corsi "autorizzati" dalla Regione Abruzzo
  - ✓ formazione a catalogo: erogata a seguito dell'attivazione di corsi promossi direttamente dal Consorform o richiesti espressamente dai clienti.
- erogazione di servizi diretti ad informare e orientare i lavoratori, le imprese, le istituzioni scolastiche e formative e la pubblica amministrazione in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro:

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DEI SERVIZI</b>		Pagina 4 di 11	
	Edizione	3	Revisione	0
	Data: 02/04/2019			

- ✓ Accesso ed Informazione: gestione informazioni circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro.
- ✓ Analisi del caso individuale: analisi della domanda dell'utente al fine di raccordare le qualifiche derivanti dal profilo professionale con le opportunità del mercato del lavoro e dell'offerta dei servizi disponibili;
- ✓ Accompagnamento al lavoro e misure di sostegno all'inserimento lavorativo: realizzazione di percorsi personalizzati aventi come obiettivo il miglioramento delle possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente
- ✓ Mediazione incontro domanda/offerta di lavoro: sostegno all'utenza nella ricerca di opportunità lavorative coerenti con il loro profilo professionale.

I committenti delle attività formative ed orientative erogate dal Consorform possono essere:

- ✓ Comunità Europea
- ✓ Ministeri
- ✓ Regione Abruzzo
- ✓ Amministrazione Provinciali abruzzesi
- ✓ Enti Pubblici
- ✓ Imprese e/o associazioni datoriali
- ✓ Liberi professionisti e/o ordini professionali
- ✓ Privati cittadini

I destinatari delle attività formative ed orientative erogate dal Consorform possono essere:

- ✓ Persone disoccupate e/o inoccupate
- ✓ Persone occupate in imprese private e/o Enti pubblici
- ✓ Soggetti svantaggiati

## Risorse professionali

Le risorse professionali interne sono soprattutto impiegate dal Consorform nelle attività di presidio e di gestione operativa delle attività e sono inserite nell'organigramma.

L'organizzazione, inoltre, al fine di mantenere sempre elevato il livello qualitativo dei servizi, soprattutto in riferimento alle innovazioni tecnologiche e normative, si avvale di collaboratori esterni impiegati come tutor ed esperti-docenti esterni (provenienti soprattutto dalle imprese, dalle professioni e dall'università) per l'erogazione delle conoscenze e delle competenze proprie delle tematiche oggetto dei corsi formazione

Tali esperti-docenti esterni sono preventivamente qualificati, nonché valutati successivamente alle prestazioni, al fine di garantire l'adeguatezza agli standard qualitativi interni, alle esigenze e alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.

## Risorse logistiche e strumentali

Il Consorform eroga le attività formative principalmente presso le seguenti sedi operative:

- ⇒ Teramo, Via Molinari n. 2/b: la sede è dotata di:
  - n. 1 aula teorica (con sistema di videoproiezione, connessione a internet su linea ADSL e lavagna a fogli mobili) in grado di accogliere n. 27 utenti

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DEI SERVIZI</b>		Pagina 5 di 11	
	Edizione	3	Revisione	0
	Data: 02/04/2019			

- n. 1 laboratorio (con sistema di videoproiezione, connessione a internet su linea ADSL e lavagna a fogli mobili) interamente cablato ed attrezzato con n. 24 postazioni informatiche personalizzate dotate di Personal Computer e software applicativi di ultima generazione

⇒ Pescara, Viale Bovio n. 105/A: la sede è dotata di:

- n. 1 aula teorica (con sistema di videoproiezione, connessione a internet su linea ADSL e lavagna a fogli mobili) in grado di accogliere n. 18 utenti
- n. 1 laboratorio (con sistema di videoproiezione, connessione a internet su linea ADSL e lavagna a fogli mobili) interamente cablato ed attrezzato con n. 20 postazioni informatiche personalizzate dotate di Personal Computer e software applicativi di ultima generazione
- n. 1 laboratori (con sistema di videoproiezione, connessione a internet su linea ADSL e lavagna a fogli mobili) in grado di accogliere n. 17 utenti

⇒ Teramo, Via Delfico n. 73: la sede è dotata di:

- n. 1 aula teorica (con sistema di videoproiezione, connessione a internet su linea ADSL e lavagna a fogli mobili) in grado di accogliere n. 21 utenti
- n. 1 laboratorio (con sistema di videoproiezione, connessione a internet su linea ADSL e lavagna a fogli mobili) in grado di accogliere n. 18 utenti

⇒ Giulianova, Via Matteotti n. 21: la sede è dotata:

- n. 1 aula teorica (con sistema di videoproiezione, connessione a internet su linea ADSL e lavagna a fogli mobili) in grado di accogliere n. 20 utenti
- n. 1 laboratorio (con sistema di videoproiezione, connessione a internet su linea ADSL e lavagna a fogli mobili) in grado di accogliere n. 21 utenti

Per quanto riguarda la sicurezza degli allievi, 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 secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 81/2008.

### **Ulteriore documentazione informativa consegnata**

Contestualmente alla Carta, verrà consegnata tutta la documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, ed il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

## **LIVELLO OPERATIVO**

### **Fattori di qualità**

Il Consorform ha identificato, sulla base dei bisogni e delle aspettative del sistema committenti / beneficiari, una serie di fattori (riportati nella tabella seguente) da presidiare poiché sono in grado di assicurare la qualità nelle varie macro-attività relative alla costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, impiego delle risorse.

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DEI SERVIZI</b>	Pagina 6 di 11	
		Edizione	3
		Revisione	0
		Data: 02/04/2019	

### **Indicatori**

Al fine di programmare e controllare il presidio dei singoli fattori di qualità sono stati, inoltre, individuati una serie di indicatori (anch'essi riportati nella tabella seguente) finalizzati a consentire la misurazione quantitativa e/o la valutazione qualitativa dei fattori di qualità.

### **Standard di qualità**

Per ogni fattore di qualità e in funzione del relativo indicatore sono stati definiti dei precisi standard qualitativi che rappresentano gli specifici obiettivi di qualità che il Consorform si impegna a raggiungere in riferimento a ciascun fattore e, quindi, quanto committenti e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

### **Strumenti di verifica**

Infine, sono stati predisposti appropriati strumenti e modalità di verifica attraverso cui in determinati momenti del processo vengono rilevati e analizzati i dati e, quindi, verificato il rispetto degli standard di qualità fissati per ogni fattore, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Risorse investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica	Rapporto tra risorse investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività formativa	> 5%	Analisi dati di bilancio
Tempestività di risposta alle richieste di committenti / beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	n. 10 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità Organizzativa / gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varienze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	n. 15 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Efficacia della progettazione	Rapporto tra progetti idonei e progetti presentati	≥ 90%	Analisi dati esiti valutazione progetti
Soddisfazione dei partecipanti per la didattica	Percentuale di partecipanti soddisfatti	≥ 75% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Soddisfazione dei Partecipanti per lo stage	Percentuale di partecipanti soddisfatti	≥ 75% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Soddisfazione dei Partecipanti per il corso	Percentuale di partecipanti soddisfatti	≥ 75% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Soddisfazione dei professional impiegati	Percentuale di professional soddisfatti	≥ 80% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Successo didattico	Media annua delle votazioni riportate agli esami finali	Media totale dei punteggi ≥ 48/60	Analisi dati verbali esami finali
Livello di attuazione	Rapporto tra ore formative rendicontate e ore formative approvate	≥ 80%	Analisi dati dei corsi
Livello di successo attività formative	Rapporto tra utenti coinvolti in attività di orientamento e utenti previsti nei progetti approvati	≥ 80%	Analisi dati dei corsi
Livello di successo attività di orientamento	Rapporto tra allievi che hanno ultimato le attività formative + allievi passati ad altri canali o che hanno trovato lavoro e allievi autorizzati	≥ 80%	Analisi dati dei corsi
Rendicontazione attività formative	Rapporto tra costo totale rendicontato su utenti rendicontati e costo totale approvato su utenti previsti	80% ≤ 120%	Analisi dati dei corsi
Rendicontazione attività non formative	Rapporto tra costo totale rendicontato e costo totale approvato	> 90%	Analisi dati dei corsi

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DEI SERVIZI</b>		Pagina 8 di 11	
	Edizione	3	Revisione	0
	Data: 02/04/2019			

## LIVELLO PREVENTIVO

Il Consorform ha previsto una serie di modalità e strumenti di rilevazione del feedback da parte dei clienti i quali possono presentare reclami e/o segnalazioni relativamente al cattivo funzionamento e inefficienze dei servizi offerti, all'inosservanza di leggi, regolamenti e clausole contrattuali o delle disposizioni della presente Carta della qualità, attraverso i seguenti canali:

- direttamente al direttore del corso o al responsabile amministrativo
- per posta all'indirizzo: Consorform, via Molinari n. 2/b Teramo
- per e-mail all'indirizzo: [info@consorform.it](mailto:info@consorform.it)
- In sede di rilevazione della customer satisfaction.

Tutti i reclami e le segnalazioni verranno trattati secondo quanto previsto dalla procedura del SGQ "Gestione dei reclami".

L'accertamento di eventuali disservizi, potenziali o effettivi, daranno luogo all'attuazione di idonee azioni preventive e/o correttive dirette ad evitare l'insorgere o eliminare le cause delle non conformità, secondo quanto previsto dalla relativa procedura del SGQ.

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

### Modalità di diffusione al pubblico

La carta della qualità verrà diffusa mediante almeno due o più delle seguenti modalità entro due mesi dalla sua validazione:

- affissione nella bacheca delle sedi operative del CONSORFORM
- pubblicazione sul sito web dell'ente
- consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- consegna di copia al personale docente e non docente dei corsi attuati.

### Modalità di revisione periodica

L'aggiornamento della carta della qualità avviene secondo quanto previsto dalla procedura del SGQ "Tenuta sotto controllo dei documenti". L'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, vengono verificate annualmente a cura della Direzione in sede di prima riunione di riesame del SGQ. In questa sede la Direzione può, quindi, deciderne una eventuale modifica da effettuarsi mediante la revisione del documento da gestire secondo quanto previsto dalla procedura sopra citata.

### Validazione

La presente edizione della Carta di Qualità dell'offerta formativa e dei servizi è stata validata dal Presidente in data 02/04/2019 ed emessa, nella stessa data, dal Responsabile Sistema Gestione Qualità

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DEI SERVIZI</b>	Pagina 9 di 11	
		Edizione	3
		Revisione	0
		Data: 02/04/2019	

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

### **Attività previste per il responsabile del processo di direzione**

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

### **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

### **Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni**

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

### **Attività previste per il responsabile del processo di 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

### **Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi**

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

### **Attività previste per il responsabile dell'Unità Organizzativa della sede Consorform di Teramo**

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione relazioni locali con imprese, le istituzioni e gli attori locali;
- Promozione dei servizi;
- Attuazione e monitoraggio delle azioni e dei programmi di attività;
- Gestione del sistema informativo.

### **Attività previste per l'addetto all'accoglienza e all'informazione**

- Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- Prima informazione;
- Consulenza informativa di primo livello;
- Supporto all'autoconsultazione.

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DEI SERVIZI</b>		Pagina 10 di 11
	Edizione	3	Revisione 0
	Revisione	0	
			Data: 02/04/2019

**Attività previste per l'addetto Operatore del mercato locale**

- Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- Analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;
- Analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti;
- Individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale;
- Identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate;
- Supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, risorse);
- Definizione, sottoscrizione e gestione, in raccordo con il Centro per l'Impiego di competenza, del piano di azione individuale;
- Tutoraggio mediante assistenza e supporto all'utente per lo sviluppo delle attività oggetto del P.A.I.;
- Preselezione e accompagnamento all'inserimento occupazionale;
- Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA E DEI SERVIZI</b>	Pagina 11 di 11	
		Edizione	3
		Revisione	0
		Data: 02/04/2019	

## UTENZE SPECIALI

Il know how specifico del CONSORFORM è da sempre rivolto anche alle utenze speciali sia attraverso attività formative dirette alle persone in condizioni di svantaggio, sia attraverso la formazione di personale specializzato alla loro assistenza, sostegno e integrazione.

Il collegamento capillare e pluriennale con tutte le Strutture territoriali di competenza (Servizi sociali, Sportelli informativi, Cooperative sociali, ANFFAS, CESV, Strutture del privato sociale, etc.) sono di volta in volta utili e necessarie per:

- ✓ la migliore accoglienza, in sede, degli utenti speciali
- ✓ la facilitazione all'apprendimento
- ✓ le opportunità di impiego e/o tirocinio offerte dal mercato del lavoro
- ✓ la conoscenza del fabbisogno del territorio, al fine di progettare attività formative attinenti con quanto offerto dal mercato del lavoro

Quanto sopra illustrato è realizzato attraverso una pianificazione che tiene conto delle particolarità che necessitano di discussione, confronto, trattazione, a seconda dei casi e delle situazioni che si vengono a creare di volta in volta.

È fermo principio del Consorform prevedere contatti periodici con i servizi sociali, le associazioni di volontariato e le cooperative sociali, tesi a garantire quanto sopra espresso e assicurare l'adozione di percorsi formativi efficaci e volti a sostenere le utenze speciali nell'inserimento nel mercato del lavoro.