

601.1. GENERALITÀ, SCOPO e APPLICABILITÀ

La presente procedura descrive il processo e le modalità di selezione, valutazione e gestione delle risorse umane adottate da Farsi Prossimo, il cui operato influisce sul livello qualitativo del servizio erogato. La valutazione è in funzione della formazione.

601.2. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

INDIVIDUAZIONE NECESSITÀ DI ACQUISIZIONE DI RISORSE UMANE

La necessità di acquisire risorse umane è frutto dell'analisi operata dal Presidente o dal Consiglio di Amministrazione sulla base delle politiche di sviluppo che la cooperativa intende perseguire, e/o delle necessità manifestate dai RDA e dai Coordinatori dei vari Centri di servizio, e/o delle criticità emerse in occasione delle attività di Riesame da parte della Direzione del Sistema di Gestione per la Qualità.

È compito di CDA, RDA, o CCS, in collaborazione con RRU, definire o integrare, all'interno dei Mod. 6011A – Scheda Mansionario, e in base alle esigenze specifiche, i requisiti che la persona ricercata deve possedere per svolgere le mansioni previste per quella funzione/qualifica.

RICERCA E SELEZIONE DI RISORSE UMANE

RDA/CCS, avvia quindi, con il supporto del Responsabile Risorse Umane di cooperativa, la ricerca di personale, tramite una serie di canali, in base al seguente ordine di priorità:

1. Ricollocazione di personale già appartenente alla cooperativa;
2. Segnalazioni da parte di altre Cooperative appartenenti al Consorzio Farsi Prossimo;
3. Analisi curriculum vitae pervenuti;
4. Inserzioni;
5. Eventuali altri canali di ricerca.

La valutazione e selezione dei candidati è svolta dall'Ufficio Risorse Umane (RU), che segnala una rosa di candidature a RDA/CCS (solo in occasioni particolari a PRE/VicePRE), o in casi specifici da RDA/CCS, che sottopone la selezione a RU per un'ultima valutazione. La validazione della candidatura prescelta viene registrata tramite apposizione della firma di RDA e/o RRU sul Curriculum Vitae del candidato prescelto.

Durante i colloqui di selezione e valutazione vengono brevemente presentati al candidato il senso/significato del lavorare in cooperativa e il Sistema delle realtà legate a Caritas Ambrosiana e al Consorzio Farsi Prossimo entro cui la cooperativa è inserita.

Nel caso di tirocinanti e volontari la valutazione, selezione e assegnazione è gestita, sulla base di una delega del CDA e con il supporto dei CCS, dal Referente di cooperativa per i tirocinanti e volontari.

FORMAZIONE RISORSE UMANE DI NUOVO INSERIMENTO

In caso di assunzione, CDA o PRE/CCD, con il supporto di RRU/RDA/RDF/CCS, può provvedere a organizzare un periodo di formazione che prevede generalmente:

A) attività di formazione teorico e pratica, relative a:

- contenuti specifici del centro di servizio in cui verrà inserito il nuovo operatore,
- aspetti cogenti relativi a Privacy, Igiene e Sicurezza (e ove necessario HACCP),
- Sistema di Gestione per la Qualità e documentazione connessa, finalizzate all'acquisizione dei contenuti specifici e allo sviluppo della consapevolezza in merito all'importanza di una corretta conoscenza e applicazione del SGQ.

	NOME		DATA
Preparato da	M. Napoli	<i>M. Napoli</i>	09/09/2021
Approvato da	A. Lodi	<i>A. Lodi</i>	10/09/2021

B) un periodo di affiancamento ad un tutor già esperto. La durata di tale periodo è stabilita dal CCS interessato, caso per caso, in funzione delle diverse mansioni oggetto dell'attività di addestramento.

C) la partecipazione, entro i primi sei mesi dalla data di assunzione, ad un incontro di presentazione del senso/significato del lavorare presso Farsi Prossimo tenuto da un membro del CDA o da un eventuale delegato. In quell'occasione viene presentato il Sistema delle realtà di Caritas Ambrosiana entro cui è inserita cooperativa, e illustrati i legami con il Consorzio Farsi Prossimo e le realtà collegate. Viene inoltre presentata ai neoassunti la possibilità di diventare soci della cooperativa.

La formazione può essere gestita da CCS in collaborazione con RDF, RAQ e/o Responsabili funzionali interessati, secondo le modalità previste per la gestione di attività formative dal progetto specifico e/o dalla PG 708 Gestione Erogazione progetti e servizi.

L'esecuzione di tali attività è registrata all'interno del Mod. 6013 - Scheda Personale, e nel Mod. 6013B – Formazione/Affiancamento iniziale. Il periodo di prova previsto dal contratto è monitorato *in itinere* da CCS/RDA e da RRU. Eventuali evidenze sono registrate nel dossier di gestione del personale curato da RRU. Nel caso in cui il periodo di prova abbia dato esiti negativi, e in prossimità della conclusione del periodo stesso, CCS e RDA, previo accordo con RRU, organizzano un incontro con il candidato per dare un ritorno in merito all'andamento dei mesi iniziali e non procedere con la prosecuzione del contratto.

GESTIONE DEL PERSONALE

In caso di nuova assunzione, RRU compila in collaborazione con RDA un prospetto dati per la registrazione di tutti gli elementi necessari per procedere all'assunzione.

Il prospetto dati viene inviato da RRU contestualmente alla segreteria amministrativa di cooperativa e al Consorzio, anche ai fini dell'inserimento del nuovo nominativo nel programma di gestione delle presenze.

RU registra la scheda nel data base del personale della cooperativa. CFP predispose le comunicazioni per l'assunzione, elabora il contratto e lo invia alla segreteria amministrativa per la firma. La segreteria amministrativa archivia l'elettronico, stampa la documentazione in cartaceo e la invia alla firma del presidente; comunica inoltre i dati del neo-assunto al Referente per la Sicurezza, che li inserisce nel data base della formazione obbligatoria per la sicurezza (ex 81/08).

RRU convoca la persona assunta per la firma del contratto e gestisce insieme a SCO la raccolta della documentazione prevista, utilizzando apposita check list.

Per quanto riguarda i lavoratori cittadini di Paesi Terzi, CFP verifica anche la presenza e la durata del Permesso di Soggiorno; nel corso del rapporto di lavoro, l'Ufficio Personale di CFP monitora le scadenze e invia a SCO un prospetto periodico con i PdS in chiusura.

L'elaborazione delle buste paga di dipendenti e collaboratori è affidata a CFP.

Variazioni orarie o spostamenti del personale devono essere comunicati da RDA a RRU che segnala le modifiche all'ufficio personale di CFP.

Ove possibile, i contratti di assunzione devono essere avviati l'1 o il 15 del mese; le variazioni dall'1 del mese successivo.

Per il personale assunto con contratto a tempo determinato viene utilizzata una scheda di monitoraggio compilata dal CCS del servizio in cui è inserita la risorsa, ai fini della valutazione del percorso contrattuale.

Il dettaglio operativo relativo alle modalità di gestione degli aspetti sul personale è riportato nel Vademecum per i Lavoratori della Cooperativa Farsi Prossimo, consegnato a tutti gli operatori e controfirmato per presa visione ed accettazione.

VALUTAZIONE DEL PERSONALE

La valutazione a fini formativi viene effettuata mediante un processo in tre momenti distinti:

- RU raccoglie in un colloquio con l'operatore tutti gli aspetti della sua vita professionale;
- ulteriori dati della vita professionale vengono raccolti da RU mediante rilevazioni successive;
- infine RRU condivide il risultato della valutazione dando un ritorno a RDA su quanto emerso.

Vengono valutate sia l'area delle conoscenze che quella delle capacità.

Il *gap* formativo è dato dallo scarto tra i valori richiesti dall'Organizzazione e quelli emersi durante la valutazione. I *gap* possono riguardare sia l'area delle conoscenze che quella delle capacità e potranno essere colmati mediante attività e momenti formativi destinati a singole persone o a intere équipe di servizio.

In alcuni casi la formazione potrà essere necessaria alla realizzazione di determinati progetti per il cui compimento andranno acquisite determinate competenze.

PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

E' compito del Responsabile della Formazione (RDF) raccogliere e documentare:

- alla fine di ogni anno, il consuntivo della formazione realizzata in cooperativa,
- le richieste ed intenzioni di aggiornamento e formazione segnalate da CCS per gli operatori della sua équipe con il Mod. 6014,
- le richieste individuali di formazione, approvate previamente dal CCS, tramite Mod. 6015. Tale modulo contiene le condizioni di fruizione dell'attività.

In accordo con CDA e con RRU, e sulla base di:

- segnalazioni, come indicato, di CCS/singoli operatori audit interni
- segnalazione delle esigenze formative nel riesame di inizio anno di RDA e/o di ogni singolo CDS segnalazioni di Enti terzi (Clienti, Ente di certificazione, ecc.)
- strategie di mercato che la Cooperativa intende perseguire
- analisi dell'evoluzione tecnologica, professionale e metodologica, connessa all'erogazione dei propri
- servizi e/o di disposizioni di Legge
- bisogni formativi segnalati da RAQ/SPP, dai vari CCS e dal personale nel corso dell'anno,

RDF stila e diffonde, in occasione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, il Piano di Formazione per l'anno in corso relativo ad ogni singola Area di intervento, tramite la compilazione del Mod. 6012. Il Piano di Formazione è approvato dal CDA e firmato da PRE.

Nel corso dell'anno tale piano può essere modificato in base a necessità e/o opportunità che si dovessero manifestare. In questo caso è compito di RDF registrare la modifica all'interno del Piano di Formazione, farla firmare per approvazione al CDA e comunicarla alle figure interessate.

REALIZZAZIONE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Sulla base di quanto definito all'interno del Piano di Formazione, il RDA interessato, con il supporto di SCO e/o CCS e/o altra persona incaricata cura l'organizzazione e l'attuazione delle attività di formazione:

- informando e coinvolgendo il Personale interessato;
 - provvedendo all'approvvigionamento dei Prodotti/Servizi per la formazione dei destinatari dell'attività di formazione (ad esempio documentazione e pubblicazioni);
 - contattando e coinvolgendo i docenti interessati;
 - distribuendo al personale manuali, istruzioni e documentazione necessaria per facilitare il processo di formazione,
- secondo quanto previsto dallo specifico percorso di formazione e/o dalla PG 708.

Le attività di formazione svolte da Farsi Prossimo comprendono sia le attività di Informazione che quelle di Formazione.

Per Informazione s'intendono le attività divulgative atte a fornire le conoscenze necessarie a:

- sensibilizzare il personale riguardo alle tematiche della Gestione per la Qualità;
- prepararlo adeguatamente in merito agli aspetti cogenti di legge (privacy, sicurezza. L.231);
- svolgere la propria mansione nel rispetto e nella consapevolezza di quanto descritto, sia nel Manuale che negli altri documenti aziendali facenti parte del Sistema di Gestione per la Qualità, illustrandone la necessità e i vantaggi;
- illustrare tematiche di possibile aggiornamento del personale.

Per Formazione s'intendono invece quelle attività di tipo didattico finalizzate a fornire tutte le conoscenze operative e tecnico-gestionali necessarie per eseguire correttamente le mansioni alle quali il Personale stesso è destinato.

Le attività di formazione relative al singolo Centro di servizio non programmate inizialmente all'interno del Mod. 6012 sono organizzate dal CCS interessato utilizzando le modalità descritte in precedenza per i corsi programmati, e vengono consuntivate nello stesso modulo alla fine dell'anno solare, in occasione della raccolta del consuntivo della formazione.

REGISTRAZIONE ATTIVITÀ DI ADDESTRAMENTO

L'attività di Formazione, sia quella programmata nel Mod. 6012 sia quella relativa al singolo Centro di Servizio è registrata da:

- RDA/CCS/RDF tramite il completamento del Mod. 6012 con l'indicazione della data di effettuazione dell'attività
- RDA/CCS/operatori tramite la compilazione del Mod.6013 con l'indicazione di almeno i seguenti elementi:
 - Oggetto del Corso
 - Luogo e data di effettuazione
 - Durata.

I partecipanti devono registrare, mediante l'apposizione della propria firma nell'apposito spazio del Mod. 6013, la loro effettiva partecipazione all'attività di formazione.

VALUTAZIONE EFFICACIA ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Le attività specifiche di formazione devono essere valutate anche per quanto riguarda la loro effettiva efficacia sul personale. Tutte le sessioni di formazione dovranno quindi essere seguite, dove possibile e dopo un periodo di tempo congruo, da una valutazione effettuata da una persona avente il necessario grado di competenza rispetto alla materia oggetto di formazione e/o, comunque, dalla funzione direttamente superiore al partecipante. Scopo della valutazione è verificare che i destinatari abbiano correttamente recepito e sappiano applicare quanto trasmesso. La valutazione potrà essere realizzata mediante colloqui individuali tra l'operatore e la funzione superiore (es. CCS) o discussa in riunioni di équipe.

CCS interessato o il responsabile coinvolto registra quindi l'esito della valutazione all'interno del Mod.6013. La valutazione negativa dell'efficacia dell'attività di formazione può portare all'apertura di un'Azione Correttiva volta ad individuare le cause della non efficacia, e a permettere il conseguimento da parte delle risorse umane interessate del livello di formazione prestabilito.

MONITORAGGIO MOTIVAZIONE E GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Il livello di soddisfazione e motivazione delle risorse umane svolge un ruolo fondamentale nell'erogazione del servizio di cooperativa. SCO, almeno una volta ogni anno, deve quindi inviare a dipendenti e soci della Cooperativa un questionario, elaborato dalla Commissione Bilancio Sociale (costituita da un membro del CDA e da operatori e volontari dei diversi CDS) ed approvato dal CDA, per la rilevazione del grado di soddisfazione in relazione ad elementi quali ad esempio: sistema di comunicazione e informativo; stile del sistema decisionale e di confronto; sistema motivazionale; sistema delle ricompense; struttura organizzativa; stile di leadership; gestione del conflitto; ambiente di lavoro.

Le modalità di riconsegna dei questionari compilati avvengono in modo tale da garantire l'anonimato.

I risultati del Questionario sono elaborati statisticamente dalla Commissione Bilancio Sociale, sottoposti all'attenzione del CDA in occasione delle attività di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, portati a conoscenza dei Soci della Cooperativa in occasione della relativa assemblea e messi a disposizione di qualunque parte interessata tramite il loro inserimento nel Bilancio Sociale.

PIANIFICAZIONE TURNI DI LAVORO

La pianificazione dei turni di lavoro all'interno dei vari Centri di Servizio è svolta periodicamente, in base alle esigenze del servizio, mediante la compilazione di un'apposita tabella firmata da CCS. La tabella viene portata

a conoscenza del personale interessato mediante esposizione nella sede del servizio e/o consegna.

Eventuali modifiche alla pianificazione sono registrate dal CCS all'interno della tabella o mediante l'emissione di una nuova tabella.

GESTIONE VOLONTARI

La valutazione del personale che intende operare in qualità di volontario all'interno di un Centro di Servizio è effettuata da CCS, con l'eventuale supporto dei propri operatori, sulla base di uno o più incontri volti a verificare il possesso di eventuali requisiti richiesti dal Centro (ad esempio la preventiva partecipazione a un corso, ecc.), a conoscere il volontario, a valutarne le capacità relazionali e informarlo relativamente a:

- senso del servizio erogato dal Centro
- ruolo e ambito di azione dei volontari al suo interno
- regole e cautele a cui attenersi (in particolare relative ad aspetti di sicurezza)
- aspetti relativi alla riservatezza delle informazioni acquisibili nel corso delle attività di volontariato.

È compito del CCS coinvolgere i volontari nelle attività di formazione ritenute necessarie a favorirne l'inserimento.

La cooperativa può avvalersi di tre differenti tipologie di volontari che operano presso i centri: volontari soci di cooperativa; volontari afferenti all'Associazione Volontari Caritas (che rappresentano la maggioranza dei volontari operanti), e volontari afferenti ad altre associazioni od enti che collaborano con i servizi di Farsi Prossimo. Per ogni volontario socio della Farsi Prossimo viene compilata l'apposita scheda personale (Mod. 6016) completa dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali. Per i volontari dell'Associazione Volontari Caritas è necessario conservare presso CDS e/o SCO una copia della Scheda di richiesta di associazione (l'originale è depositato in Caritas) e una copia della relativa convenzione tra Caritas e cooperativa. Per i volontari di altre associazioni è presente una convenzione o collaborazione che regola l'accordo tra gli enti in merito e che viene conservata in Cooperativa.

Colloqui, momenti di verifica, valutazione dell'efficacia di un'azione formativa vengono registrati dal CCS sul Mod.5012.

Ogni CCS deve comunicare a SCO i dati di ogni nuovo volontario delle tre tipologie indicate, che saranno inseriti nel registro volontari della Cooperativa; il registro viene aggiornato da SCO almeno una volta all'anno.

601.3. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- Mod. 6011A – Scheda Mansionario
- Mod. 6012 – Piano di Formazione
- Mod. 6013 – Scheda Personale
- Mod. 6013B – Modulo Formazione e affiancamento iniziale operatori
- Mod. 6014 – Richiesta Formazione Servizio
- Mod. 6015 – Richiesta Formazione Individuale
- Mod. 6016 – Scheda volontario
- Vademecum per i Lavoratori della Cooperativa Farsi Prossimo
- Scheda di monitoraggio
- PG 708 Gestione Erogazione Progetti e Servizi