

708.1 GENERALITÀ, SCOPO e APPLICABILITÀ

Scopo della procedura è definire le responsabilità e modalità di gestione, esecuzione, verifica dello stato di avanzamento ed eventuale aggiornamento dell'attività di erogazione dei progetti/attività/servizi, e delle attività di erogazione delle azioni formative che non richiedano una procedura specifica.

708.2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DI PROGETTI, ATTIVITÀ, SERVIZI

La gestione del processo di erogazione dei progetti/attività/servizi si sviluppa attraverso:

- a) programmazione
- b) gestione operativa delle azioni
- c) controllo dell'erogazione.

PROGRAMMAZIONE

In sede di programmazione CCS/RDP, in accordo con RDA, predisporre:

- l'assegnazione dei ruoli operativi, già definiti in sede di progettazione e li formalizza mediante lettere di incarico o lettere di distacco, e delle relative funzioni;
- l'avvio delle attività previste nel progetto;
- il calendario delle attività;
- il Dossier Generale Progetto/Attività/Servizio.

GESTIONE OPERATIVA DELLE AZIONI

La gestione operativa delle azioni si sviluppa facendo riferimento a quanto approntato in sede di Programmazione dell'intervento, attraverso:

- la gestione del progetto generale e/o dei progetti individuali (la sequenza di attività e iniziative finalizzate alla realizzazione del programma previsto).
- incontri periodici di équipe e/o con la rete dei partner e con i committenti per monitorare il progredire del progetto e prevedere eventuali modifiche.
- la predisposizione e conservazione della documentazione relativa a utenti, attività materiali, rapporti di rete, riunioni di équipe...

Le azioni sopra descritte sono realizzate da CCS o RDP e dall'équipe degli operatori.

CONTROLLO DELL'EROGAZIONE



Il controllo dell'erogazione prevede controlli iniziali, in itinere, ex post:

CONTROLLI INIZIALI

E' compito del RDP/CCS effettuare i controlli iniziali, utilizzando il Mod. 7081.

CONTROLLI IN ITINERE

E' compito del RDP/CCS effettuare i controlli in itinere durante l'erogazione dell'attività/servizio, secondo le specifiche di controllo stabilite in sede di programmazione, utilizzando il Mod. 7081 a intervalli stabiliti in base alla durata del progetto e utilizzando gli strumenti previsti.

| | NOME | DATA |
|--------------|---|------------|
| Preparato da | M. Napoli  | 09/09/2021 |
| Approvato da | A. Lodi  | 10/09/2021 |

Devono essere svolte almeno le seguenti verifiche:

- valutazione delle attività svolte in relazione agli obiettivi previsti;
- valutazione dello stato di avanzamento di eventuali progetti individuali con utenti;
- valutazione dell'efficienza dei servizi di supporto ove previsti;
- monitoraggio del livello di partecipazione e soddisfazione degli utenti.

Sarà compito del CCS/RDP predisporre gli eventuali interventi necessari, quali azioni correttive o azioni di miglioramento, coinvolgendo le funzioni interessate.

CONTROLLI EX-POST

Il CCS/RDP, una volta conclusa l'erogazione dell'attività/servizio, effettua come previsto nella procedura 805:

1. la rilevazione del livello di gradimento dei servizi offerti da parte dei destinatari
2. la rilevazione e valutazione della soddisfazione della committenza.

Gli esiti vengono registrati nel Mod. 7081.

708.3 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DI AZIONI FORMATIVE

Le attività formative possono essere legate a progetti specifici, e destinate a personale esterno alla Cooperativa (es: volontari, docenti, genitori...), oppure riguardare le attività di formazione, addestramento ed aggiornamento del personale.

In caso di programmazione di un'azione formativa, CCS/RDP/RDF nomina il Responsabile del Corso mediante lettera formale di incarico/distacco. In assenza di nomina formale tale ruolo coincide con quello di RDP.

Il responsabile del corso, utilizzando il Mod. 7082, controlla l'esistenza di tutte le condizioni necessarie per l'erogazione dell'azione formativa:

- assegnazione dei ruoli formativi mediante lettere formali di incarico se collaboratori esterni o ordini di servizio se collaboratori/dipendenti interni;
- predisposizione dei locali e delle attrezzature idonee necessarie o, se contrattualmente fornite dal cliente, verifica della idoneità e della disponibilità delle stesse, acquisendo eventuale autocertificazione e avvertendo prontamente il cliente del rilievo di qualsiasi non conformità;
- predisposizione del materiale didattico;
- predisposizione dell'elenco dei partecipanti;
- redazione del calendario dell'attività formativa;
- organizzazione dei servizi di supporto esterni.

I controlli vengono effettuati utilizzando il Mod. 7083.

Il responsabile del Corso verifica:

- l'idoneità delle aule e delle attrezzature didattiche;
- la distribuzione del programma e degli obiettivi;
- la verifica delle presenze;
- la distribuzione del calendario e del materiale didattico.

In caso di un'azione formativa che preveda più di sei incontri, i controlli in itinere sono effettuati dal Responsabile del Corso che svolge almeno le seguenti verifiche:

- valutazione del programma svolto in relazione agli obiettivi formativi previsti;
- valutazione dell'efficienza dei servizi di supporto, ove previsti;
- valutazione dell'efficacia del metodo;
- monitoraggio del gradimento tramite la compilazione di un apposito questionario.

I risultati dei questionari vengono elaborati dal Responsabile del corso che li trasmette a RDF/RDP.



E' compito di RDP predisporre gli eventuali interventi necessari, quali azioni correttive o azioni di miglioramento, coinvolgendo le funzioni interessate.

I controlli ex post sono effettuati dal responsabile del Corso per verificare il raggiungimento degli obiettivi formativi fissati in fase di progettazione, attraverso:

1. la rilevazione della customer satisfaction, mediante apposito questionario;
2. la rilevazione e valutazione del grado di apprendimento finale delle conoscenze, se prevista;
3. la valutazione dei docenti.

Ogni prova e questionario è ritenuto positivo con almeno il 75% di risposte positive. Di norma la prova di valutazione e i questionari di soddisfazione sono complessivamente ritenuti positivi se almeno il 75% degli stessi è risultato positivo.

Eventuali documenti di certificazione finale del corso vengono rilasciati secondo quanto previsto in fase di progettazione. Per i corsi realizzati in proprio o in partenariato con altri enti o su committenza esterna, si applica quanto concordato in fase di progettazione e contratto.

RDC provvede a preparare e compilare eventuali registri, attestati e certificati e a sottoporli alla firma del responsabile individuato in fase di progettazione o del funzionario incaricato dall'ente committente.

RDF/RDP/CCS, una volta valutati gli esiti finali, deve fornire una valutazione complessiva finale dell'azione formativa erogata, deve cioè emettere un giudizio sintetico per rendere possibili le successive analisi dei dati e per dare corso alle eventuali azioni correttive.

708.4 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- Mod. 7081- Piano dei controlli
- Mod. 7082 - Programmazione dell'azione formativa
- Mod. 7083 - Piano dei controlli attività formative
- PG 401 - Gestione documentazione del Sistema di Gestione della Qualità
- PG 706 - Gestione progettazione
- PG 801 – Monitoraggio, analisi e valutazione dei dati