

# CARTA DEI SERVIZI DELLA SICURFORM ITALIA GROUP SRL

Campobasso, 28/09/2018

**La Direzione**



## SOMMARIO

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
1.1 Perché la Carta dei Servizi.....	4
1.2 Presentazione della società.....	4
1.3 Mission, finalità, obiettivi e impegni.....	6
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Uguaglianza e Imparzialità.....	8
2.2 Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse .....	8
2.3 Continuità di presenza e intervento sul territorio.....	8
2.4 Partecipazione, trasparenza e cortesia .....	8
2.5 Efficacia ed efficienza .....	8
2.6 Flessibilità organizzativa, operativa e professionale.....	9
<b>3. SERVIZI FORMATIVI.....</b>	<b>9</b>
3.1 A chi è rivolta la formazione.....	9
3.2 Fonti di finanziamento.....	9
3.3 Risorse professionali .....	10
3.4 Risorse logistico - strumentali.....	10
3.5 Documentazione informativa consegnata.....	11
3.6 La qualità del servizio formativo .....	11
3.6.1 Analisi del territorio ed Individuazione dei bisogni formativi.....	12
3.6.2 Progettazione dell'intervento .....	12
3.6.3 Erogazione del servizio.....	13
3.7 Impegni e obiettivi.....	14
<b>4. SERVIZI AL LAVORO .....</b>	<b>15</b>
4.1 Generalità.....	15
4.2 Destinatari Del Servizio.....	15
4.3 Strumenti e metodologie di lavoro .....	15
4.5 Aree di attività .....	16
4.5.1 Accoglienza, accesso e informazione.....	16
4.5.2 Orientamento individuale o collettivo .....	16
4.5.3 Mediazione per l'incontro domanda e offerta.....	17
4.5.4 Attivazione e gestione di tirocini extracurricolari.....	17
4.5.5 Bilancio delle competenze .....	17
<b>5. SERVIZI AMMINISTRATIVI .....</b>	<b>18</b>
5.1 Articolazione dei servizi amministrativi .....	18
<b>6. SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE .....</b>	<b>19</b>
6.1 Il contenuto delle informazioni.....	19

6.2 *Come si può accedere alle informazioni* ..... 19

**7. LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI** ..... **19**

## 1. PREMESSA

### 1.1 Perché la Carta dei Servizi

La Sicurform Italia Group srl ha implementato un sistema qualità avente come campo di applicazione la **“Progettazione ed Erogazione di corsi di formazione professionale e altre attività d’insegnamento”** - **“Erogazione di servizi alle persone, alle PMI e PA”** secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

La Carta dei Servizi, è stata pensata e voluta per integrare il sistema qualità dell’Azienda che, per natura e tipologia del settore in cui opera – quello della formazione professionale e dei servizi al lavoro - svolge una funzione di pubblica utilità senza per questo rientrare tra le aziende di servizi pubblici.

Il presente documento rappresenta quindi lo strumento con cui la Società intende assicurare ai clienti servizi di qualità in modo continuativo, nell’ottica dinamica del miglioramento graduale.

Preso coscienza che la soddisfazione del cliente è l’obiettivo primario per un’azienda di servizi, e che ciò è ancor più essenziale quando si tratta di formazione, specializzazione e lavoro la Sicurform Italia Group srl ha ritenuto indispensabile definire una serie di specifiche dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi, però, non descrive semplicemente i servizi; è qualcosa in più: un documento che l’Azienda si impegna a rispettare e al quale il cliente può riferirsi nel caso in cui vengano disattese le sue aspettative.

### 1.2 Presentazione della società

Sicurform Italia nasce a marzo del 2009 come associazione senza scopo di lucro per la formazione e l’addestramento professionale, mettendo insieme l’entusiasmo e lo spirito d’iniziativa di alcuni giovani professionisti e aziende molisane.

Alla base di tale progetto l’intento, da parte dei soci fondatori, di costruire uno spazio permanente, fisico e virtuale, aperto e dinamico, nel quale socializzare, approfondire, studiare, elaborare e proporre, nuove strade, idee e opportunità nell’ambito del mercato del lavoro, delle professioni e delle imprese.

Nel 2011 matura la decisione di concentrare le attività operative e progettuali di Sicurform Italia nell’unica sede amministrativa di c.da S. Giovanni in Golfo, nel cuore della zona industriale e produttiva di Campobasso. Una scelta che impegna l’organizzazione in un importante investimento e che esprime tutta la determinazione dello staff nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. Dal 2013 la nuova struttura di Sicurform Italia si sviluppa su una superficie di oltre 400 mq, suddivisa in locali completamente attrezzati per tutte le tipologie ed esigenze formative, informative, didattiche e convegnistiche.

Nel processo di ammodernamento dell’organizzazione societaria, già avviato durante il 2017, Sicurform Italia ha modificato la propria ragione sociale, trasformandosi in una società a responsabilità limitata con qualifica di impresa sociale (giugno 2018).

Oggi all’interno di Sicurform Italia Group srl - Impresa Sociale opera uno staff di giovani professionisti, che può contare sulla periodica collaborazione di docenti, esperti, tutor e consulenti, coinvolti di volta in volta nella realizzazione delle iniziative e delle attività promosse dall’azienda.

**Nel 2010 Sicurform Italia è accreditata dalla Regione Molise quale Ente di Formazione Professionale (D.D. 139 del 06/08/2010, D.D. 30 del 10/08/2011, D.D. 5 del 01/02/2013 e D.D. 453**

del 18/11/2014). È il primo atto con il quale l'allora associazione getta le basi a fondamento del principale impegno associativo. Un'iniziativa che nasce dalla convinzione e dall'impegno di riscoprire l'importanza dell'elemento umano all'interno dei processi produttivi aziendali.

Il fattore umano è per Sicurform Italia, infatti, il fulcro principale di un'impresa, ma il mondo del lavoro è in continua e rapida trasformazione e le professioni si modificano radicalmente, altre scompaiono del tutto, mentre nuove attività, legate spesso all'introduzione di tecnologie, nascono e si affermano nel giro di pochi anni. Mantenersi aggiornati, frequentare corsi di formazione o di riqualificazione diventa quindi sempre più un'esigenza fondamentale per tutti coloro che lavorano o sono in cerca di un'occupazione. Ecco che Sicurform Italia inaugura negli anni una serie sempre maggiore e qualificata di servizi rivolti ai propri utenti scegliendo la sinergia fra l'analisi continua dei fabbisogni formativi aziendali e la formazione di nuove figure professionali che permettono un facile e proficuo inserimento nei vari ambienti lavorativi. L'impegno è quello di contribuire a formare nuove professioni e a ripristinare vecchie occupazioni.

**Dal 2014 Sicurform Italia è Agenzia per il Lavoro di cui all'art.6 del Decreto 276/2003 ed è autorizzata all'attività di intermediazione dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (codice intermediario B519S012966). È, inoltre, iscritta nell'elenco regionale dei soggetti accreditati per i servizi per il lavoro presso la Regione Molise con Det. Dir. n.183 del 15/07/2015.**

L'attività di mediazione tra Domanda ed Offerta di Lavoro, anche in relazione all'inserimento lavorativo dei Disabili e dei gruppi di Lavoratori svantaggiati, comprensiva tra l'altro:

- della raccolta dei Curricula dei potenziali Lavoratori;
- della preselezione e costituzione di relativa banca dati;
- della raccolta delle richieste pervenute dalle aziende che sono alla ricerca di personale;
- della promozione e gestione dell'incontro tra Domanda ed Offerta di Lavoro;
- della effettuazione, su richiesta del Committente, di tutte le comunicazioni conseguenti alle assunzioni avvenute a seguito della attività di Intermediazione;
- dell'Orientamento professionale;
- della erogazione di attività formative finalizzate all'inserimento lavorativo (compresa la promozione dei Tirocini formativi e di orientamento).

**La Sicurform Italia ha anche ottenuto l'accreditamento Standard come Provider ECM (Educazione Continua in Medicina) da parte di AGENAS "Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali" con n. identificativo 2525.**

Sicurform Italia Group srl Impresa Sociale oggi è un soggetto attivo e qualificato, in grado di pianificare, produrre e gestire programmi ECM, assegnando crediti ai propri eventi e valutando l'efficacia della formazione.

In sintesi, dal 2009 ad oggi, Sicurform Italia ha acquisito competenze ed esperienza occupandosi di:

- corsi di orientamento - prima formazione, riqualificazione e specializzazione
- alta formazione
- progetti formativi contro la dispersione scolastica
- programma "Garanzia Giovani"
- tirocini aziendali
- apprendistato

- consulenza e informazione ad enti e persone per la programmazione di attività formativa
- sicurezza sui luoghi di lavoro
- E.C.M. (Educazione Continua in Medicina)
- programmazione comunitaria per le imprese ed enti
- intermediazione tra la domanda e l'offerta di lavoro
- ingresso nel mondo del lavoro: orientamento
- creazione di imprese
- studi, ricerche, convegni, seminari, eventi

Rivolgendosi sempre più frequentemente a:

- enti pubblici
- aziende
- giovani disoccupati - persone rimaste fuori dal mercato del lavoro
- donne escluse dal mondo lavorativo
- artigiani, operatori di piccole imprese
- persone occupate e non che, nell'ambito della formazione permanente, vogliono acquisire o aggiornare le competenze necessarie per una partecipazione attiva alla società.

### **1.3 Mission, finalità, obiettivi e impegni**

In un quadro in cui il sapere e l'informazione rappresentano sempre più strumenti indispensabili per la crescita professionale e personale degli individui, la **Mission** della Sicurform Italia è progettare, guidare e realizzare i processi di sviluppo e di formazione delle persone e delle aziende.

Obiettivo primario, infatti, è stimolare la cultura della formazione e dell'informazione, intesa come sapere professionale sempre aggiornato ai tempi, ovvero del life long learning, l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita di una persona, mettendo in tal modo ciascun individuo nella possibilità di acquisire quelle capacità personali e lavorative, mediante le quali realizzare appieno il proprio diritto all'occupazione.

La "Qualità" costituisce il perno fondamentale attorno a cui ruota il perseguimento dell'intera mission della Sicurform Italia. I servizi formativi vengono progettati e gestiti sulla base di principi imprescindibili quali l'orientamento e il supporto al cliente, le relazioni di reciproco beneficio con i fornitori, il coinvolgimento delle risorse umane, l'approccio per processi, l'approccio di sistema, il miglioramento continuo, l'analisi e lo sviluppo delle decisioni in base ai fatti.

L'obiettivo generale è quello di rappresentare per la Regione Molise, le Province territoriali, le imprese che operano sul territorio e i potenziali discenti, un punto di riferimento qualificato per l'individuazione dei fabbisogni formativi e la conseguente erogazione di servizi formativi efficaci, efficienti e rispondenti alle esigenze del territorio e delle persone che in esso vivono ed operano.

Per realizzare i suoi obiettivi la Sicurform Italia collabora e interagisce con il sistema scolastico, con gli enti pubblici e privati, le imprese, i servizi sociali e le associazioni sindacali e di categoria, con quanti sono coinvolti nelle politiche attive del lavoro e nei processi formativi.

L'Ente intende impegnarsi così ad assicurare che i servizi erogati siano tesi a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del "sistema-cliente", inteso come l'insieme di tutti i destinatari diretti ed indiretti dei servizi offerti.

La Sicurform Italia opera attraverso azioni organizzative e tecniche, applicate in modo sistematico, pianificate e documentate e aventi nello specifico i seguenti obiettivi:

- raggiungere la massima soddisfazione dei committenti e dei destinatari, trasferendo conoscenze e capacità ad effettivo beneficio degli stessi;
- perseguire un costante aggiornamento in termini sia di metodologia di erogazione del servizio formativo che di contenuti dello stesso;
- pianificare, agire, verificare e migliorare (attraverso l'implementazione di azioni correttive) i servizi in un'ottica di innovazione e miglioramento continuo;
- motivare e sensibilizzare il personale in merito a obiettivi di qualità dell'ente e rispetto delle procedure e istruzioni di lavoro;
- introdurre e mantenere stimoli orientati verso obiettivi dinamici di miglioramento del servizio a beneficio del committente/allievo/ente finanziatore;
- tenere sotto controllo la qualità delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro intesi quali strumenti fondamentali nell'erogazione dei corsi di formazione e degli altri servizi;
- presentare alla committenza istituzionale (Regione, Provincia di competenza o chi delegato) progetti formativi:
  - rispondenti alle richieste dei bandi/avvisi pubblici e alle esigenze del mercato del lavoro e del territorio;
  - aventi caratteristiche qualitative (forma e sostanza) tali da risultare idonei all'approvazione e al finanziamento;
  - realizzabili e coerenti con le finalità delle politiche attive del lavoro;
- condurre il processo formativo nel rispetto dei regolamenti emessi dagli Enti finanziatori.

La definizione degli obiettivi specifici è strettamente legata agli aspetti qualitativi del sistema formativo dell'ente ed il loro raggiungimento viene annualmente valutato mediante l'impiego di idonei "indicatori di qualità".

Gli obiettivi vengono annualmente ridefiniti e aggiornati ed il loro raggiungimento viene verificato apportando, ove necessario, modifiche ed integrazione a procedure ed istruzioni relative ad uno o più processi, secondo quanto necessario.

Al termine di ciascun anno l'ente provvederà a comunicare al "sistema-cliente", anche per mezzo della presente Carta, il raggiungimento degli obiettivi specifici e generali e il perseguimento della mission.

La Sicurform Italia si impegna a diffondere la Carta dei servizi nelle seguenti modalità:

- 1) Affissione nella bacheca della società;
- 2) Pubblicazione sul sito web dell'ente all'indirizzo [www.sicurform.net](http://www.sicurform.net);
- 3) Consegna a tutte le figure incluse in organigramma come responsabili/incaricati delle funzioni e quindi facenti parte in maniera continuativa e sistematica dell'organizzazione dell'ente.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Sicurform Italia Group srl eroga il servizio di formazione e i servizi per il Lavoro, garantendo la presenza dei seguenti principi:

### **2.1 Uguaglianza e Imparzialità**

I servizi sono forniti 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.

La Società mantiene la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti.

### **2.2 Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse**

L'approccio metodologico della Sicurform Italia parte dall'impegno a riconoscere, rispettare e promuovere la dignità della persona, che viene accolta e presa in carico. L'obiettivo è considerare e valorizzare la persona in tutto il proprio vissuto, sociale, formativo e professionale, in un rapporto di fiducia e di riconoscimento reciproco con il professionista.

### **2.3 Continuità di presenza e intervento sul territorio**

La Sicurform Italia assicura con continuità i servizi rispondenti alla propria "mission" e alle strategie definite a livello territoriale, tenendo conto della pausa estiva, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore.

La continuità è condizione perché possa svilupparsi una capacità di analisi, interpretazione e monitoraggio dei bisogni espressi da ciascun soggetto beneficiario. L'intervento formativo supera in tal modo i limiti di un'azione sporadica, fine a se stessa, per concorrere alla costruzione di una modalità di presenza che sappia coniugare da un lato la capacità di dialogo con le istituzioni locali e dall'altro la capacità di leggere la domanda e i bisogni, anche individuali, degli utenti.

La Sicurform Italia non opera in una prospettiva "a tenuta stagna", bensì aperta e di confronto; pone tra le proprie prerogative la necessità di attivare un continuo scambio di comunicazione con l'ambiente sociale esterno, ascoltando i messaggi che da esso provengono, distinguendone la parte relativa ai bisogni (delle imprese, del mercato del lavoro, delle persone che cercano occupazione o che vogliono migliorare la posizione lavorativa) e trasformando il tutto in input per l'attivazione della progettazione del servizio idoneo a soddisfare il bisogno originario.

### **2.4 Partecipazione, trasparenza e cortesia**

Attraverso un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti al miglioramento del servizio di formazione e i servizi per il lavoro, la Sicurform Italia garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

La Sicurform Italia si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente. A tale scopo viene attuato l'opportuno piano di formazione, fornendo al personale le opportune istruzioni e la giusta preparazione. Particolare attenzione viene rivolta alla formazione sulle dinamiche relazionali (pubbliche relazioni) e di front office del personale.

### **2.5 Efficacia ed efficienza**

Attraverso il costante impegno a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione e dei servizi al lavoro, la Sicurform Italia:



- adotta le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili,
- adegua i comportamenti, l'uso delle risorse e la varietà dei servizi ai continui e rapidi cambiamenti interni ed esterni.

## **2.6 Flessibilità organizzativa, operativa e professionale**

La Sicurform Italia, per progettare gli interventi formativi ed erogare servizi rispondenti alle necessità dei clienti, s'impegna ad individuare di volta in volta e a seconda delle esigenze le risorse e gli strumenti di pianificazione, di organizzazione, di coordinamento e di relazione atti a garantire il mantenimento di tale sistema e il suo sviluppo.

## **3. SERVIZI FORMATIVI**

Il principale servizio offerto dalla Sicurform Italia è la progettazione, pianificazione, la gestione quindi erogazione di corsi di formazione.

### **3.1 A chi è rivolta la formazione**

Il cliente rappresenta il punto centrale del sistema qualità della Sicurform Italia. Ogni tipologia di cliente ha particolari esigenze che l'Ente intende soddisfare. Identificare e quindi definire la clientela, significa comprendere i requisiti e le istruzioni che stanno alla base della progettazione e realizzazione del servizio, ovvero delineare il raggio d'azione su cui puntare adottando come strumento il sistema qualità.

Detto ciò, i servizi formativi della Sicurform Italia sono rivolti praticamente a tutti, nel dettaglio a:

- minori, per l'assolvimento dell'obbligo scolastico;
- persone disoccupate;
- persone inoccupate in attesa di primo impiego;
- persone occupate desiderose di perfezionare e/o migliorare la propria posizione lavorativa, aggiornando e integrando il proprio bagaglio di conoscenze;
- persone facenti parte delle categorie protette (art.1 e art.18 )
- ambolessi "over 50" per il reinserimento nel mondo del lavoro;
- persone iscritte in Cig o liste di mobilità per l'inserimento in nuovi percorsi professionali
- aziende che riconoscono la gestione della conoscenza (knowledge management) quale requisito strategico indispensabile per rigenerarsi e raggiungere uno status di equilibrio dinamico in un'ottica di cambiamento continuo in mercati sempre più variabili e competitivi.

### **3.2 Fonti di finanziamento**

L'offerta formativa si concretizza nelle seguenti due macro-tipologie:

- A. Formazione finanziata con fondi pubblici. Si tratta della formazione erogata nel caso di vincita di gare indette da Enti della Pubblica Amministrazione (Avvisi pubblici) e, in linea di massima, finanziata tramite risorse del Fondo Sociale Europeo oppure voucher riconosciuti ai singoli;
- B. Formazione finanziata privatamente, che si sostanzia in formazione erogata a privati discenti, dipendenti aziendali o di enti pubblici e che da questi viene essere commissionata e sovvenzionata.

In linea generale i committenti dell'ente sono rappresentati da:

- ✓ la Regione Molise

- ✓ gli Enti Locali
- ✓ il Ministero del Lavoro
- ✓ le imprese del Territorio
- ✓ i singoli Privati

### **3.3 Risorse professionali**

Al fine di erogare i servizi offerti garantendo la massima qualità, la Sicurform Italia impiega risorse umane altamente qualificate, preparate, aggiornate e con una adeguata esperienza professionale.

Quindi la risorsa principale per l'Azienda risulta essere quella umana, in quanto è tutto il personale ad interagire, direttamente o indirettamente, con la clientela, ed è il personale che gestisce e controlla i processi all'interno del sistema qualità.

La risorsa umana rappresenta il cliente interno all'organizzazione: infatti, ogni persona, in qualsiasi livello operi nella Sicurform Italia, agisce sia da fornitore (nel senso che fornisce il servizio utile a soddisfare il bisogno operativo del collega) che da cliente (nel contempo, infatti, svolge il suo ruolo per il bisogno di ricevere un servizio dal collega). Questo rapporto basato sulla reciprocità e ambivalenza, è rafforzato dalla componente comunicativa, rendendo così possibile la verifica interna ai vari processi gestionali ed operativi, sempre nell'ottica del miglioramento continuo.

La Sicurform Italia definisce chiaramente compiti, responsabilità e attribuzioni di autorità nell'organigramma e attraverso il mansionario.

L'Ente mette a disposizione della clientela e del sistema qualità, personale che è stato adeguatamente preparato per:

- a) ricordare che proporre un servizio significa proporre la soluzione di uno o più problemi;
- b) conoscere l'organizzazione in cui opera e dividerne gli obiettivi e le strategie;
- c) seguire le procedure stabilite dal Sistema Qualità;
- d) essere consapevole di gestire il proprio ruolo con la disponibilità al dialogo, collaborazione, attenzione, nonché con cordialità verso colleghi e clienti;
- e) esprimersi con chiarezza;
- f) seguire il percorso formativo pianificato dall'organizzazione.

Accanto alle risorse professionali interne, la Sicurform Italia si avvale di collaboratori esterni impiegati come docenti, tutor e consulenti, che vengono scelti per la loro preparazione, esperienza e professionalità. I docenti, selezionati sulla base degli argomenti didattici affrontati dai vari corsi e dai vari moduli e sulla base dei requisiti previsti dal sistema qualità interno, provengono dal mondo accademico universitario e dell'istruzione e soprattutto dal mondo professionale. Si tratta di liberi professionisti che vengono adeguatamente impegnati a sostegno della crescita personale e professionale dei discenti. I docenti, come il restante personale esterno, vengono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni effettuate, al fine di garantirne l'adeguatezza e la rispondenza alle esigenze e alla soddisfazione dei beneficiari/destinatari.

### **3.4 Risorse logistico - strumentali**

La Sicurform Italia possiede adeguate risorse tecniche, logistiche e strumentali.

In particolare, dispone di 3 unità adiacenti ed indipendenti:

-una prima unità è dedicata alle attività di formazione in aula con un ingresso destinato alla reception/segreteria per l'accoglienza e la registrazione degli utenti/corsisti, una direzione, due aule didattiche rispettivamente di 22mq e 21mq (aula bianca e aula verde), un'aula multimediale di 25mq e

un'aula conferenze e didattica di ben 45mq. Sono inoltre presenti 3 servizi igienici di cui uno per portatori di handicap.

-una seconda unità, sempre dedicata all'attività di formazione professionale, è riservata nello specifico alla qualifica di "Operatore del benessere" con la presenza dell'aula arancio di 25,5 mq per le lezioni teoriche e un laboratorio per la pratica, è inoltre presente un ufficio amministrativo;

-la terza unità è dedicata, invece, alle attività di consulenza e si compone della Presidenza e di quattro postazioni per il personale addetto.

La Sicurform Italia dispone, inoltre, di adeguate apparecchiature di processo sia hardware che software che consentono sia l'espletamento efficace ed efficiente dei servizi da parte del personale, sia lo svolgimento dei corsi di formazione che necessitano delle suddette apparecchiature.

I pc, con software applicativi costantemente aggiornati, sono predisposti per il collegamento internet a banda larga nonché in rete locale per la condivisione di documenti e l'utilizzo condiviso della stampante.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori e dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un documento di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto delle norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.LGS. n°81/2008).

### **3.5 Documentazione informativa consegnata**

L'ente si impegna a consegnare ai discenti e ai docenti, appositamente ideati ed elaborati nei contenuti e nella forma, i regolamenti interni (docenti, allievi, di laboratorio) e una serie di informazioni ed indicazioni utili riguardanti:

1. presentazione del corso e percorso didattico;
2. il calendario delle lezioni;
3. le modalità di compilazione del registro di classe;
4. le regole per una corretta frequenza al corso;
5. materiale e attrezzature per la didattica;
6. il sistema di monitoraggio e valutazione dell'apprendimento: tempistiche e modalità di rilievo delle informazioni;
7. le modalità di accesso e svolgimento delle prove finali e la tipologia di attestato/certificazione rilasciata;
8. le funzioni di segreteria dell'ente e i recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web;
9. ecc.

### **3.6 La qualità del servizio formativo**

Per raggiungere gli obiettivi sopra esposti, mantenendo come punto cardine la "Qualità" complessiva dei servizi erogati, l'Ente ha identificato all'interno del processo formativo una serie di macro-attività da presidiare. Quest'ultime, individuate in base ai bisogni ed alle aspettative del sistema committenti/beneficiari, sono:

1. Analisi del territorio ed Individuazione dei bisogni formativi;
2. Progettazione dell'intervento;
3. Erogazione del servizio;

Inoltre è prevista un'analisi costante delle fasi del processo di erogazione del servizio mediante l'adozione di un apposito sistema di monitoraggio e valutazione dell'intera attività formativa e della motivazione all'apprendimento.

### **3.6.1 Analisi del territorio ed Individuazione dei bisogni formativi**

Il presupposto fondamentale di una buona formazione è quello di anticipare i fabbisogni del sistema produttivo e sociale; anticipare i bisogni significa scommettere sul futuro, seguire la direzione dello sviluppo, sapere su quali scenari professionali conviene investire.

L'obiettivo primario che si intende perseguire è capire quali sono le figure e le competenze professionali necessarie a garantire l'occupazione, l'occupabilità (le condizioni per poter trovare lavoro) e l'adattabilità dei lavoratori ai cambiamenti.

La formazione serve ad anticipare i bisogni del mondo produttivo e gli sviluppi tecnologici, economici per vivere meglio. Proporre, immaginare, promuovere, sperimentare offerte formative di qualità e competenze più elevate significa avere un sistema di qualità ossia corsi che servano ai cittadini. Risulta, quindi, necessario che il processo di rilevazione dei fabbisogni formativi e professionali si focalizzi su specifici obiettivi e descriva:

- le prospettive di sviluppo del territorio;
- l'articolazione per settori produttivi/filiere, individuando le innovazioni relative alle tendenze del mercato (innovazioni tecnologiche/organizzative e di mercato, in atto o prevedibili) e ai processi produttivi;
- le prospettive occupazionali, le figure e le competenze critiche ed emergenti richieste dai cambiamenti per creare sviluppo.

Il risultato del processo di rilevazione, ossia il fabbisogno formativo, indica le competenze professionali che le persone devono possedere per svolgere in modo adeguato i diversi ruoli lavorativi, al fine di programmare politiche formative coerenti con tali esigenze.

Il fabbisogno professionale e formativo è, pertanto, sempre più connesso all'analisi e valorizzazione delle competenze.

Il metodo concreto di analisi delle competenze relative alle figure professionali e l'apprendimento per "competenze" orienta coerentemente l'offerta formativa della Sicurform anche nel medio e lungo periodo e facilita l'attivazione del dispositivo di certificazione delle competenze, per consentire alle persone di vedere riconosciuto il bagaglio delle proprie competenze.

L'attività di ricerca dei fabbisogni professionali e formativi è finalizzata a esplicitare, attraverso il confronto con imprenditori, tecnici, opinion leader, le esigenze in merito alle figure professionali e alle competenze necessarie per assicurare lo sviluppo competitivo di un settore.

### **3.6.2 Progettazione dell'intervento**

A seguito dell'analisi suddetta, la Sicurform Italia progetta ed eroga corsi di formazione con le caratteristiche di:

- ✓ Aggiornamento continuo dei contenuti professionali, garantendo specifica definizione delle caratteristiche tecnico-scientifiche dei singoli corsi;
- ✓ Risposta alle esigenze espresse dal mercato del lavoro, anche qualora si renda necessario il tempestivo adeguamento a seguito di variazioni improvvise dell'offerta occupazionale (ad esempio, il sorgere di nuove figure professionali);
- ✓ Utilizzo di strumentazione, tecnologie e metodologie didattiche avanzate;

- ✓ Allineamento con i progetti di formazione e le pianificazioni di studio previsti dai competenti organismi dell'Unione Europea;
- ✓ Preparazione, competenza, aggiornamento del corpo docente.

La progettazione di ciascun intervento formativo si focalizza sui fabbisogni emersi e tiene conto:

- degli obiettivi dell'azione formativa
- delle risorse finanziarie disponibili
- del numero e del ruolo del personale da coinvolgere
- dei programmi e delle metodologie didattiche
- delle informazioni derivate dagli eventuali sistemi di monitoraggio e di valutazione individuale delle eventuali richieste formative provenienti dai responsabili
- dell'indicazione dei formatori interni o degli enti di formazione esterni.

### **3.6.3 Erogazione del servizio**

La gestione operativa dei corsi parte a seguito della progettazione, oppure su richiesta dell'utente se trattasi di formazione standard, e di norma, prevede attività prima, durante e al termine del percorso formativo. Ovviamente per la gestione dei corsi la Sicurform Italia si avvale di specifici software e di registrazioni ad hoc definite nel sistema qualità.

#### *Prima dell'avvio del corso*

- pianificazione del percorso didattico
- individuazione e convocazione dei candidati
- composizione delle aule, garantendo la funzionalità dei servizi e, se necessario, l' omogeneità dei partecipanti rispetto alle conoscenze in ingresso

#### *Durante le lezioni*

- predisposizione dell'aula e dei supporti didattici
- raccolta delle firme di presenza in entrata ed in uscita sull'apposito registro
- presentazione del corso, degli obiettivi didattici, delle competenze in uscita
- coordinamento tra docenti e partecipanti
- supporto per i gruppi di lavoro e le esercitazioni
- somministrazione dei test di gradimento ai partecipanti, quando previsto
- pubblicazione sulla piattaforma didattica digitale di eventuali dispense o manuali, domande più frequenti (faq), ecc.
- interventi di verifica intermedia
- revisione di obiettivi didattici, di metodi, di contenuti, per apportare l'eventuale verifica finale del progetto nel suo insieme

#### *Al termine di ogni corso*

- valutazione esterna da parte del partecipante
- valutazione interna (test di verifica, esami con commissione, ecc)
- valutazione sull'efficacia delle attività a distanza di tempo
- registrazione dei dati individuali di frequenza ai corsi, stampa degli attestati di partecipazione e archiviazione
- redazione dell'eventuale report/relazione finale sulla valutazione e sul gradimento del corso che sarà trasmesso ai docenti

Il processo produce una serie di elementi "tangibili", e quindi "valutabili" per l'allievo dei corsi:

- il programma
- i docenti
- le infrastrutture
- i supporti
- i servizi ausiliari

La Sicurform Italia attua una serie di attività per verificare se il processo di formazione sia stato o meno adeguato alle aspettative sia interne (progettazione), sia esterne (soddisfazione del cliente). Si intende valutare, quindi, sia l'efficienza che l'efficacia dell'intero corso di formazione e/o specializzazione.

Per quanto riguarda l'efficienza, la verifica viene svolta dal personale interno e riguarda:

- Le risorse umane,
- Le risorse tecniche,
- Le risorse ambientali,
- I mezzi,
- Le metodologie adottate,
- Il grado di organizzazione interfunzionale e globale.

Gli strumenti adottati sono:

- a) Questionari miranti a rilevare il grado di soddisfazione degli allievi;
- b) Questionario finale.

Le tecniche per la misurazione dell'efficienza dovranno aiutare a capire l'effetto formativo dei corsi, in termini di apprendimento e miglioramento delle competenze. Per questo motivo la Sicurform conduce una valutazione a distanza di tempo dalla fine del corso, attraverso la somministrazione di questionari agli ex allievi.

L'Azienda convalida la programmazione di un corso, ferma restando l'ottica del miglioramento continuo, quando la misurazione di efficienza ed efficacia ha fornito dati ed informazioni positive relative alla soddisfazione del cliente e al processo di progettazione.

### **3.7 Impegni e obiettivi**

La Sicurform Italia assume, rispetto alle varie tipologie di rapporti attivati, i seguenti impegni per la qualità:

- monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;
- revisione periodica della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- impegno alla progettazione di un'offerta formativa a carattere modulare, basata su standard capitalizzabili,
- sviluppo diffuso e continuo delle proprie risorse professionali, attraverso gli strumenti del piano annuale di formazione e della selezione/qualificazione dei fornitori.

Il sistema delle garanzie verso i beneficiari prevede:



- la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni che si assume specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti,
- delle garanzie offerte ai beneficiari del caso di eventuali non conformità,
- la messa in trasparenza dei risultati conseguiti nel tempo, attraverso la diffusione dei valori degli indicatori del sistema di qualità interno,
- il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili a diretta titolarità agendo in coerenza con le leggi vigenti,
- impegno, se richiesto, a valutare i crediti formativi in ingresso derivanti da non formal learning, compatibilmente con le possibilità poste dalle normative di riferimento,
- impegno, se richiesto, ad attivare specifiche misure di accompagnamento e di organizzazione dell'erogazione dei servizi in ragione della garanzia del diritto individuale ed accesso all'apprendimento.

## **4. SERVIZI AL LAVORO**

### **4.1 Generalità**

Quando si parla di servizi al lavoro ci si riferisce ad un insieme di prestazioni erogate allo scopo di:

- offrire servizi di orientamento indirizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro;
- offrire servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relative ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l'integrazione professionale, l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

I servizi al lavoro erogati dalla Sicurform Italia rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Molise, quanto a capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

### **4.2 Destinatari Del Servizio**

I servizi al lavoro offerti dalla Sicurform Italia sono rivolti a:

- ✓ Persone in cerca di occupazione;
- ✓ Lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS;
- ✓ Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale;
- ✓ Persone in cerca di opportunità formative;
- ✓ Soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale;
- ✓ Lavoratori immigrati;
- ✓ Donne impegnate in azioni di reinserimento lavorativo;
- ✓ Disoccupati ANPAL;
- ✓ Aziende alla ricerca di figure professionali

### **4.3 Strumenti e metodologie di lavoro**

La Sicurform Italia attraverso i suoi Servizi al Lavoro propone modelli e metodologie d'intervento coerenti con il sistema produttivo, incentrati sulla persona e sull'innovazione professionale al fine di collocare l'attività di accompagnamento al lavoro in un sistema di azioni concertate tra lavoratore, Servizio al Lavoro, Pubblica Amministrazione e Partners di Rete, per integrare le diverse necessità ed operare con efficienza ed efficacia.

Le metodologie di lavoro privilegiano una visione dei contesti organizzativi come strutture complesse in cui la dimensione dell'apprendimento e delle relazioni sociali pervadono tutte le funzioni aziendali, divenendo fattore di competitività dell'impresa.

Alle metodologie d'intervento tradizionali è affidato il compito di rinforzare e sviluppare le conoscenze e le competenze, mentre alle metodologie interattive quello di sviluppare negli utenti capacità e comportamenti orientati all'interdisciplinarietà e al lavoro in team; il lavoro di gruppo costituisce una dimensione importante per i processi di rielaborazione delle esperienze vissute e di analisi e confronto sulle dinamiche attuali.

## **4.5 Aree di attività**

### **4.5.1 Accoglienza, accesso e informazione**

E' il primo contatto tra l'utente ed i Servizi al lavoro di Sicurform Italia. Consente all'utente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informandolo su quali siano le opportunità disponibili rapportate alle sue esigenze e richieste. Sono fornite informazioni di base e si procede con il colloquio di approfondimento.

Azioni previste:

- Gestione dell'accoglienza e screening dell'utenza;
- Prima informazione;
- Consulenza informativa di primo livello;

### **4.5.2 Orientamento individuale o collettivo**

La consulenza orientativa si configura come una "relazione di aiuto individualizzato o collettivo" che mira a favorire la conoscenza di sé, la scoperta delle proprie attitudini, delle capacità, degli interessi e la chiarificazione delle motivazioni per giungere a definire un proprio progetto professionale e a individuare le vie per attuarlo

Attraverso il colloquio individuale, l'orientatore procede alla definizione del profilo dell'utente, valutazione della sua spendibilità occupazionale e condivisione di possibili percorsi per favorirne l'inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro. L'obiettivo è quello di favorire l'utente nella conoscenza di se stesso, favorire lo sviluppo della capacità dell'utente di progettare, decidere e realizzare la sua scelta in autonomia.

Tramite il colloquio individuale di conoscenza ed approfondimento, si acquisiscono tutte quelle informazioni necessarie che permettono di costruire un "quadro" realistico delle risorse disponibili, sia a livello individuale in termini di competenze possedute, esperienze vissute, aspettative professionali, sia a livello di rete cioè i vincoli esistenti, le opportunità formative possibili, le richieste del Mercato del Lavoro, allo scopo di individuare il/i percorsi sui quali investire per raggiungere gli obiettivi di crescita ed inserimento del lavoratore.

Azioni operative:

- 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 (obiettivi, tempi, azioni, risorse);
- Sottoscrizione e gestione del patto di servizio e del piano di azione individuale;
- Monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.

per un orientamento collettivo riguardante momenti di simulazione in aula sia per i colloqui di selezione e sia per la compilazione del proprio curriculum. Si parla di veri e propri momenti formativi curati da un professionista del settore.

#### **4.5.3 Mediazione per l'incontro domanda e offerta**

La conoscenza delle macro dinamiche del Mercato del Lavoro sul medio lungo periodo insieme alle dinamiche occupazionali "locali" sono le condizioni minime necessarie affinché il Servizio al lavoro possa mettere a disposizione degli utenti delle effettive opportunità di reinserimento e programmare iniziative di ricollocazione occupazionale.

Azioni operative:

- Raccolta disponibilità lavorative attraverso un'intervista mirata;
- Analisi competenze, aspettative e motivazioni delle persone in cerca di lavoro;
- Inserimento in un'apposita banca dati, che consente l'incrocio con le richieste di personale delle aziende, delle informazioni acquisite, compreso il curriculum della persona che deve essere riconfermato/aggiornato periodicamente;
- Informazione alla persona sulle modalità con le quali è gestito l'incontro domanda/offerta e, di conseguenza, come le persone possono essere messe in contatto con le imprese che cercano personale.

#### **4.5.4 Attivazione e gestione di tirocini extracurricolari**

Il tirocinio consiste in un periodo di orientamento al lavoro e di formazione, che non si configura in alcun modo come un rapporto di lavoro subordinato.

Per i soggetti che devono inserirsi o reinserirsi nel mondo del lavoro, è una misura formativa di politica attiva che permette ai tirocinanti di vivere temporanee esperienze all'interno di dimensioni lavorative per favorire una conoscenza diretta di una professione o di un mestiere. Il tirocinio rappresenta un vero e proprio filtro attraverso il quale il tirocinante si orienta circa le proprie scelte professionali e, allo stesso tempo, si forma direttamente sul luogo di lavoro, arricchendo il proprio bagaglio di conoscenze.

I tirocini gestiti dalla Sicurform Italia sono di tipo formativo, di orientamento e di reinserimento o inserimento al lavoro mirati ad inserire, ovvero, reinserire nel mondo del lavoro soggetti privi di occupazione (inoccupati e disoccupati) o con particolari svantaggi (disabili o richiedenti asilo).

#### **4.5.5 Bilancio delle competenze**

Il bilancio di competenze è uno strumento di orientamento professionale che consente di analizzare le competenze maturate durante le esperienze trascorse, ma anche gli interessi, i valori e le attitudini personali, per individuare nuovi percorsi di sviluppo per il futuro. Si pone la finalità di individuare e mappare le competenze di un individuo, in una qualsiasi fase della sua vita personale e professionale.

Si tratta quindi di un percorso di consulenza orientativa, organizzato in fasi ben strutturate, il cui obiettivo è la riflessione su se stessi e sulle proprie competenze e abilità, per progettare o riprogettare

il proprio percorso professionale, sfruttando al meglio le proprie potenzialità intrinseche e studiando come acquisire o potenziare le competenze necessarie per lavorare nel proprio ambito di interesse.

L'elaborazione del documento di sintesi definitivo "Bilancio delle competenze", è suddiviso nei seguenti punti:

- a) sintesi delle attività e l'articolazione del percorso di bilancio;
- b) le acquisizioni del bilancio, ovvero le informazioni e gli elementi più importanti scaturiti dal percorso;
- c) l'organizzazione e messa a punto del portafoglio delle competenze;
- d) il progetto di sviluppo professionale, lavorativo e il piano d'azione.

## **5. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'organizzazione e la gestione dell'attività di amministrazione della Sicurform Italia rappresenta l'altro versante su cui l'Azienda è impegnata a raggiungere la soddisfazione della clientela.

La gestione "in qualità" non è infatti soltanto prerogativa degli aspetti direttamente visibili e tangibili del servizio, ma anche di tutto il lavoro gestionale e di supporto interno (detto back-office, spesso invisibile) che sono compito dell'amministrazione.

Il personale addetto all'amministrazione della Società non è isolato nella propria funzione, ma svolge continuo interscambio con il personale posto più direttamente a contatto con il pubblico (front-line).

### **5.1 Articolazione dei servizi amministrativi**

Per una migliore utilità organizzativa, i servizi amministrativi della Sicurform Italia sono articolati in diverse funzioni, ognuna delle quali svolge la propria attività all'interno di specifiche aree così identificate:

1. Area clientela:
  - Stipula e registrazione dei contratti con clienti, gestione dell'anagrafica clienti;
  - Emissione fotocopie per i clienti;
  - Fornitura delle dispense e di altro materiale didattico dei corsi;
  - Registrazione reclami;
  - Gestione pagamenti;
  - Ricezione ed emissione fax.
2. Area fornitori (approvvigionamento di beni strumentali e di consumo):
  - Valutazione dei fornitori;
  - Lista dei fornitori qualificati;
  - Stipula e registrazione dei contratti con i fornitori;
  - Controllo circa la puntualità delle consegne.
3. Area contabilità:
  - Fatturazione;
  - Elaborazione ed emissione degli stipendi al personale;
  - Controllo di gestione.
4. Area archivio della documentazione relativa:
  - Ai clienti;
  - Ai fornitori;
  - Ai pagamenti;
  - Al controllo di gestione.

## 6. SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Non basta avere intenzione di comunicare qualcosa a qualcuno; è necessario avere ben chiaro anche come comunicare, e questo implica la chiara conoscenza del destinatario del messaggio.

Il piano di comunicazione della Sicurform Italia ha due destinatari:

- 1) i clienti ed i potenziali clienti;
- 2) il personale interno all'organizzazione dell'Azienda.

Indipendentemente dalla tipologia di destinatario, la Sicurform Italia gestisce il piano della comunicazione in base a tali attività:

- a) Quantificare il bisogno di informazione.
- b) Stabilire cosa dire.
- c) Decidere attraverso quali sistemi di informazione comunicare.
- d) Fornire una informazione esauriente e completa.
- e) Raccogliere le informazioni di ritorno (feed-back) e sulla base di esso attuare le eventuali modifiche di miglioramento dell'informazione.

### 6.1 Il contenuto delle informazioni

Con il supporto sia di operatori interni che di strumenti esterni, il cliente della Sicurform Italia riceve informazione riguardo:

- obiettivi e finalità dell'Azienda;
- le condizioni generali e particolari che regolano la prestazione del servizio;
- le modalità da seguire per accedere al servizio e la eventuale documentazione necessaria da produrre;
- le specifiche del servizio;
- il costo e le modalità di pagamento del servizio;
- le regole da rispettare mentre si usufruisce del servizio;
- le eventuali condizioni promozionali di volta in volta offerte dalla Società;
- le modalità di avanzare consigli, proposte, reclami e relativa modulistica.

### 6.2 Come si può accedere alle informazioni

Affinché l'accesso a tali informazioni sia garantito a più ampio raggio, la Sicurform Italia forma tutto il personale interno perché possa dare informazioni, delucidazioni, consigli, proposte, raccogliere reclami, fornire modulistica a chiunque ne faccia richiesta:

- direttamente presso la struttura;
- attraverso linea telefonica diretta o indirizzi e-mail specifici a seconda dell'esigenza;
- attraverso il sito web [www.sicurform.net](http://www.sicurform.net)

## 7. LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

La soddisfazione del cliente è il principale obiettivo della Sicurform Italia. Determinare gli strumenti operativi con cui valutare quanto un cliente sia soddisfatto oppure non lo sia, in che misura e per quali ragioni (positive o negative), diventa determinante l'organizzazione; come pure risulta essenziale comprendere dove dirigere la propria attività di progettazione dei servizi, agendo sempre in qualità.

Oltre a verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi forniti dalla Sicurform Italia, indagare sul grado di soddisfazione consente di:

- favorire la comprensione dei bisogni latenti sviluppando la sensibilità e la capacità di cogliere i segnali deboli e anticipare i bisogni. La capacità di comprensione dei bisogni latenti costituisce un forte stimolo all'innovazione;
- aiutare a cogliere idee e suggerimenti in quanto il Cliente può essere fonte inesauribile di proposte verso la definizione di interventi sempre più efficaci;
- portare al superamento dei vincoli interni dati dall'agire ripetitivo e routinario dell'organizzazione;
- integrare la valutazione dell'efficienza e dell'efficacia aziendale attraverso il controllo continuo nel tempo di tale indicatore;
- contribuire alla definizione strategica di nuovi servizi o di interventi di miglioramento di quanto già esistente e proposto al mercato.

Un esempio di controllo del grado di soddisfazione dei Clienti comprende sicuramente la gestione dei reclami, infatti la Sicurform Italia e il suo personale accolgono con cortesia ogni reclamo e si impegnano ad assicurare che esso sia valutato in maniera approfondita e risolto nel modo più rapido e adeguato. Tutti i reclami vengono analizzati, in quanto rappresentano il dato da cui prendere spunto al fine di attuare le opportune azioni correttive sui processi interni per il miglioramento del livello qualitativo del servizio. La sistematizzazione dei reclami ha uno scopo: creare un canale di comunicazione con l'utente.

Le motivazioni dalle quali possono generarsi dei reclami sono molteplici, se ne riportano alcuni esempi:

- insufficienza informativa
- irregolarità del servizio
- comportamenti del personale
- comportamenti dei docenti
- disattese didattiche
- carenze infrastrutturali
- costi aggiuntivi
- disattese in ordine alla qualità del servizio
- ecc

Il cliente della Sicurform Italia può segnalare un reclamo attraverso la compilazione di un apposito modulo del Sistema Qualità **“9.1.2. A Scheda reclamo”** reperibile o direttamente presso l'Azienda o sul sito web [www.sicurform.net](http://www.sicurform.net); oppure esporre le proprie lamentele/perplessità telefonicamente o via e-mail, in quest'ultimo caso sarà il personale che le ha accolte a provvedere alla registrazione.

I reclami della Sicurform Italia vengono gestiti direttamente dalla Direzione, in collaborazione con il RSQ e il resp. dell'area di sviluppo, la quale provvederà alla individuazione ed alla realizzazione dell'azione correttiva.

L'attività di raccolta e gestione dei reclami, ad ogni modo, da sola non risulta esaustiva, ecco allora che entrano in gioco anche altre forme di raccolta dati, legate a specifiche indagini svolte sui Clienti, ad espressioni di gradimento raccolte al di fuori delle metodiche strutturate e ad informazioni di ritorno da parte del Cliente sui servizi erogati che siano altro rispetto ai reclami stessi.