



DIREZIONE REGIONALE FORMAZIONE PROFESSIONALE – LAVORO
SETTORE STANDARD FORMATIVI – QUALITÀ E ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE DI ORIENTAMENTO

MANUALE OPERATIVO SINOTTICO

(ex art. 7 D.G.R.P. n° 77 - 4447 del 12/11/01)

INDICATORI per l'accREDITAMENTO delle strutture di orientamento professionale.

MACRO AREA:

CONSULENZA ORIENTATIVA

comprensiva dei parametri volontari e per l'espansione futura.

Approvato dal Comitato guida per la qualità in data 20/12/02

PREMESSA

**QUANDO NELLA GUIDA SI UTILIZZA LA DICITURA:
“ ESISTE ED E' APPLICATA UNA PROCEDURA”
TALE DICITURA**

SIGNIFICA CHE

**QUELLA EVIDENZA DEVE ESSERE PROCEDURALIZZATA,
GARANTENDO GLI ITEM RICHIESTI DALLA GUIDA.**

NON SIGNIFICA

**ASSOLUTAMENTE
CHE DEBBA ESISTERE UNA PROCEDURA AD HOC.**

Pertanto la proceduralizzazione di un parametro può avvenire all'interno di qualsiasi altra procedura specifica a scelta dell'operatore.

CRITERI E INDICATORI SONO TRATTI DAL NAZIONALE: sono dei contenitori all'interno dei quali sono inseriti PARAMETRI, che, a loro volta, fungono da contenitori per le EVIDENZE.

I valutatori dovranno valutare esclusivamente le evidenze, il PARAMETRO sarà soddisfatto se tutti le evidenze sono soddisfatte, l'INDICATORE sarà soddisfatto se tutti i parametri sono soddisfatti.

Brevi indicazioni per la lettura della guida

Ogni pagina del manuale riguarda uno o più parametri da tenere sotto controllo. Il manuale è riferito alla macroarea CONSULENZA ORIENTATIVA (MCO)	
MIO	Macro area informazione orientativa
MFO	Macro area formazione orientativa
MCO	Macro area consulenza orientativa
MIL	Macro area sostegno all'inserimento lavorativo
La voce “Descrizione del PARAMETRO” spiega brevemente i contenuti del PARAMETRO. Per ogni Evidenza sono riportati:	
Il riferimento organizzativo (RIF)	<p>Specifica se l'Evidenza va riferita alla sede (S) di riferimento, all'operatore (O), ad entrambi (O+S), o ad uno dei due a seconda della scelta organizzativa effettuata dall'operatore (S/O).</p> <p>NOTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Con sede qui si intende non la sede operativa occasionale, ma una sede fissa, emanazione territoriale dell'operatore</i> ▪ <i>Nelle evidenze in cui la colonna RIF contiene S/O, qualora vengano utilizzati i termini 'organismo' e/o 'operatore', tali termini assumono il significato di 'sede' oppure di 'organismo' in base alla scelta organizzativa effettuata dall'accreditando.</i>

Le note prescrittive (PR):	<p>Per ogni MACRO AREA (colonna):</p> <p>Il simbolo “▲” indica che l’evidenza è <u>obbligatoria</u> ;</p> <p>Il simbolo “V” indica che l’evidenza è <u>volontaria</u> ;</p> <p>I simboli “▲” “♣” indicano che l’evidenza è richiesta <u>solo</u> agli operatori con più sedi;</p> <p>Il simbolo “∞” indica che l’evidenza è da richiedere in futuro (conservata per memoria e applicabile in maniera volontaria)</p>
Le note generali esprimono eventuali elementi di ulteriore chiarimento.	

NOTE GENERALI

- Le figure “strategiche” che devono presidiare i vari processi sono definite per funzioni e competenze. Secondo le scelte organizzative dell’operatore, una o più di tali funzioni e competenze possono far capo anche ad un medesimo soggetto.
- I termini: azione orientativa, percorso di orientamento e progetto di orientamento sono da intendersi:
 - ❖ azione orientativa: è da riferirsi agli Atti di Indirizzo della Regione in merito alle attività di orientamento. E’ da intendersi come la singola attività che l’operatore attua nei confronti dell’utente (sportello informativo, colloquio, corso, consulenza, etc.)
 - ❖ percorso di orientamento: è un’attività che prevede una o più azioni articolate su una o più macroaree. Il percorso di orientamento è riferito al singolo utente, può essere attuato su una o più sedi orientative, con tempi dipendenti essenzialmente dalle esigenze dell’utente
 - ❖ progetto di orientamento: è un’attività che prevede uno o più percorsi di orientamento e che insiste sulla sede orientativa. Il progetto si riferisce, di norma, a più utenti ed ha tempi definiti all’atto della progettazione.
- Si assume che lo sportello di accoglienza utenza (primo filtro) sia un’azione trasversale alle macroaree dell’orientamento e che, come tale, debba costituire sempre il primo livello di contatto con l’utente.
- Per "personale orientatore" (front-office e back-office) si intendono, normalmente, le seguenti figure:
 - responsabile dell’azione o del percorso
 - esperti di diagnosi e analisi bisogni, progettazione, valutazione
 - orientatore
 - docente e tutor per formazione orientativa e inserimento occupazionale
 - consulenti di orientamento
 - esperti e testimoni (soggetti che collaborano col docente che deve essere presente). Per questi soggetti non è richiesta la certificazione di competenze

CRITERIO A.1. CAPACITA' GESTIONALI
A.1.1. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' E GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE
INDICATORE A.1.1.a PROMOZIONE, DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA'

PARAMETRO 1

Responsabilità, autorità e obiettivi

Descrizione del PARAMETRO.

La direzione dell'operatore deve definire e diffondere e, quando necessario, rivedere un organigramma e/o un mansionario della struttura (specificato per sede), precisando i ruoli, le responsabilità, mansioni e le relative interrelazioni. Deve definire obiettivi misurabili per la qualità/accreditamento

La direzione deve inoltre mettere a disposizione le risorse necessarie per le attività di accreditamento.

RIF	Evidenze	PR
		MCO
O+S	1.1 Esiste un "organigramma aziendale" e/o mansionario	▲
O+S	1.2 Tale "organigramma": (a) Contiene le specifiche di funzioni, ruoli e responsabilità (b) Individua il responsabile dell'accREDITamento (c) È aggiornato quando necessario (d) E' reso noto ai membri dell'organizzazione (compresi i nuovi entrati) (e) In particolare sono individuate le responsabilità e i compiti del responsabile dell'accREDITamento	▲
O+S	1.3 Esistono uno o più documenti, periodicamente aggiornati, contenenti gli obiettivi per la qualità/accreditamento dell'operatore e delle singole attività svolte. Gli obiettivi sono misurabili	▲
O+S	1.4 La direzione ha definito le modalità per: a) garantire una verifica costante sulla corretta produzione/emissione e diffusione delle procedure di controllo dell'accREDITamento b) verificare e documentare costantemente la conformità ai requisiti dell'accREDITamento c) esercitare un controllo pianificato(costante) sulla applicazione delle procedure e il rispetto delle regole relative all'accREDITamento	▲

N.B. L'organigramma fa riferimento sia alla sede specifica sia all'operatore nel suo complesso. Ovviamente nel caso dell'operatore con unica sede, sede e operatore coincidono.

Una Carta dei servizi (finalizzata a descrivere i servizi offerti nelle singole macroaree) integra utilmente l'organigramma.

PARAMETRO 2

Responsabile di sede

Descrizione del PARAMETRO.

Ogni sede dell'operatore deve essere gestita da un responsabile competente con ruolo, responsabilità e autorità adeguata. Deve essere dichiarato, eventualmente, il rapporto gerarchico/organizzativo con la direzione dell'Ente/Consorzio di appartenenza.

RIF	Evidenze	PR
		MCO
S	2.1 E' individuato, reso noto e inserito in organigramma un responsabile di sede: a) con ruolo, responsabilità e autorità definiti formalmente e coerenti rispetto alle attività della sede; b) con la funzione principale di coordinare e dirigere le varie attività organizzative, gestionali, amministrative svolte nella sede.	▲
S	2.2 Il responsabile è reperibile normalmente tramite la sede durante l'orario di ufficio	▲
S	2.3 Sono formalizzati i diversi ruoli del responsabile di sede rispetto al responsabile dell'operatore/Ente/Consorzio a cui la sede appartiene	▲♣

N.B. Questa figura può essere anche "responsabile locale" dell'accREDITamento; per autorità adeguata si intende possesso di potere decisionale e di firma (anche limitata)

PARAMETRO 3**Riesame della direzione****Descrizione del PARAMETRO.**

La direzione dell'operatore deve verificare e diffondere periodicamente i risultati ottenuti in funzione degli obiettivi, (comprese le attività di accreditamento) individuando le possibilità di miglioramento..

RIF	Evidenze	PR MCO
O	3.1 Periodicamente (almeno una volta all'anno) la direzione, analizzando i dati registrati (vedi parametro 34), confronta i risultati ottenuti con gli obiettivi, analizza le cause di successi/insuccessi, individua i miglioramenti possibili, ne pianifica l'attuazione, conferma o modifica gli obiettivi per il futuro. Questo riesame della direzione è formalmente documentato e i documenti sono diffusi ai livelli opportuni	▲

N.B. *Le attività della direzione (management) sono essenziali per una corretta ed efficace implementazione delle pratiche di accreditamento. Nello svolgere questa funzione la 'direzione' si avvale di altri soggetti come il responsabile dell'accreditamento con il suo eventuale staff.*

PARAMETRO 4**Comunicazioni interne****Descrizione del PARAMETRO.**

L'operatore deve avere un adeguato ed efficace sistema di comunicazione interno

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	4.1 Esiste un flusso informativo (costante e dimostrabile): a) per la diffusione dell'informazione verticale (la direzione verso il personale) relativamente, almeno, alle comunicazioni e alle informazioni che sono relative a normative, indicazioni e attività regionali/provinciali b) per la comunicazione volta a favorire il coordinamento e l'integrazione tra funzioni/processi	▲
	c) per gli scambi di informazioni e istruzioni tra funzioni diverse (ad es.: tra operatore e sede e viceversa)	▲♣
S/O	4.2 Tale flusso utilizza (in modo adeguato alla tipologia dell'operatore): a) comunicazioni documentali scritte b) scambi di informazione pianificati (riunioni, meeting verbalizzati, ecc. ...) c) altri tipi anche non formalizzati ma registrati (newsletter, bacheca, ecc. ...)	▲
S/O	4.3 E' verificata l'efficacia del flusso informativo (in modo sistematico e registrato) (Ad es. con feedback, con interviste, ecc. ...).	▲

PARAMETRO 5**Pianificazione delle risorse (umane, fisiche, economiche) in funzione dei progetti approvati****Descrizione del PARAMETRO.**

Il soggetto erogatore deve dimostrare di essere in grado di tenere sotto controllo (rivedere) le varie risorse da utilizzare in funzione dei progetti approvati.

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	5.1 esiste un piano per: a) la formulazione dell'utilizzo delle risorse (fisiche, umane, economiche) in funzione di tutte le azioni orientative attivabili (quelle per le quali si è richiesto il finanziamento regionale/provinciale o, comunque, finanziamento e/o riconoscimento pubblico nell'ambito delle macroaree per cui si è accreditati. b) tale piano, una volta conosciuti i finanziamenti e/o i riconoscimenti approvati, è riesaminato ed eventualmente adeguato c) il piano durante l'intervento è riesaminato in funzione di quanto progettato e attuato	▲

INDICATORE A.1.1.b. AMMINISTRAZIONE**PARAMETRO 6****Comunicazioni efficaci alla Regione e alle Province**

Descrizione del PARAMETRO.

Deve esistere un'adeguata procedura per mantenere costantemente e puntualmente un efficace scambio di informazioni tra operatore e Uffici regionali e provinciali. Di questo scambio deve essere garantita adeguata registrazione.

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	6.1 Esiste ed è applicata una procedura che, nel rispetto delle indicazioni regionali/provinciali: a) Regoli lo scambio di informazioni tra operatore e Uffici regionali e provinciali b) Indichi i tempi stabiliti per attivarsi per ricevere e fornire le informazioni c) Indichi i media (cartaceo, informatico, telefonico) attraverso i quali saranno ricevute e/o dovranno essere fornite le informazioni d) Regoli l'archiviazione delle informazioni scambiate con gli uffici Regionali e provinciali	▲

N.B. "Attivarsi per ricevere le informazioni" significa essere proattivi rispetto alle fonti informative usate da Regione e Province (Internet, ecc.)

PARAMETRO 7
Monitoraggio degli aspetti economici
Descrizione del PARAMETRO.

Durante le attività di orientamento, l'operatore deve monitorare il rispetto del budget e delle direttive regionali/provinciali.

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	7.1 Sono effettuati, da parte del responsabile amministrativo, durante le attività di orientamento, opportuni momenti di controllo dei costi sostenuti e preventivati rispetto al budget iniziale delle azioni orientative, con riferimento ai costi diretti e indiretti (Vedi 14.1). Il controllo riguarda ovviamente anche quanto previsto: a) nell'atto generale b) nell'atto di adesione c) nelle direttive regionali/provinciali applicabili su questo tema.	▲

N.B. L'obiettivo è quello di tenere sotto controllo la spesa delle singole azioni in considerazione del fatto che il semplice rispetto dei parametri regionali non è sufficiente a garantire le singole azioni dal punto di vista della copertura finanziaria

INDICATORE A.1.2. REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'
PARAMETRO 8
Competenze dei responsabili di funzione
Descrizione del PARAMETRO.

I responsabili di funzione (direzione, coordinamento, amministrazione, diagnosi/analisi fabbisogni, progettazione, valutazione) devono essere competenti sulla base di una appropriata formazione, esperienza o profilo professionale.

Le competenze devono essere certificate; nel transitorio l'operatore deve individuare e garantire le competenze necessarie. Devono essere previste opportune procedure per le nuove acquisizioni.

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	8.1 Il direttore dell'organismo e i responsabili di sede, hanno un'esperienza dimostrata di almeno 3 anni nel campo dell'orientamento e/o della formazione. Il loro rapporto di lavoro è a carattere continuativo con disponibilità di tempo proporzionale al volume di attività svolta.	▲
S/O	8.2 Il responsabile dell'amministrazione ha un'esperienza dimostrata di almeno 2 anni, nella gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche. Il suo rapporto di lavoro è a carattere continuativo e il tempo dedicato è in proporzione al volume di attività svolta.	▲
S/O	8.3 I responsabili delle attività diagnosi/analisi dei fabbisogni, progettazione, coordinamento, valutazione per le macroaree dell'orientamento per cui si chiede l'accreditamento hanno un	▲

	rapporto di lavoro a carattere continuativo e il tempo dedicato è proporzionale al volume delle attività svolte	
S/O	8.4 Le competenze di coloro che svolgono le attività sopraindicate sono certificate (nei modi e con le tempistiche previste dalla normativa nazionale e regionale).	▲
S/O	8.5 In mancanza di "competenze certificate" l'operatore: a) Definisce (per ogni attività sopraindicata) le competenze necessarie per i responsabili; b) Individua le competenze disponibili; c) Identifica le soluzioni per colmare le carenze di competenza; d) Pianifica e attua le soluzioni identificate); e) Periodicamente riesamina le competenze in funzione delle esigenze e degli obiettivi dell'operatore, del turn - over del personale, ecc. ... Tutte le attività sono documentate.	▲

N.B.

1. *La competenza è "l'applicazione di conoscenze, abilità e comportamenti nelle prestazioni" (ISO 10015:1999).*
2. *La stessa persona può essere responsabile di una o più funzioni / attività.*
3. *Anche nel caso di affidamento all'esterno di una o più attività, l'operatore deve possedere al proprio interno la competenza per svolgere tale attività (così da essere in grado di tenere sotto controllo l'attività svolta all'esterno)*

PARAMETRO 9.1

Informazione, sensibilizzazione e formazione

Descrizione del PARAMETRO.

Tutto il personale, in particolare quello nuovo deve essere informato sulle attività e sulle regole dell'operatore, nonché sensibilizzato sull'importanza e sugli effetti delle proprie attività.

Il personale orientatore (di front-office o di back-office) deve essere formato per garantire l'aggiornamento e il mantenimento delle competenze in riferimento alle macroaree dell'orientamento per cui l'operatore è accreditato.

Tutto il restante personale deve essere formato in base alle carenze di competenza riscontrate.

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	9.1.1 Tutto il personale (una tantum e ad ogni modifica significativa) e il nuovo personale (prima dell'inserimento) sono informati e sensibilizzati almeno su: a) Strategie e obiettivi dell'operatore b) Ruoli, responsabilità e mansioni c) Regole, prassi e procedure organizzative d) Importanza, criticità ed effetti, ai fini della qualità e dell'accreditamento, delle attività svolte	▲
S/O	9.1.2 E' raccolta e conservata la documentazione sulle attività di formazione e sensibilizzazione del personale.	▲
S/O	9.1.3 Il personale orientatore è formato, con riferimento alle macroaree e alle funzioni in cui è impegnato, sia per adeguare delle carenze eventualmente riscontrate sia per mantenere e/o aggiornare le competenze Tale formazione comprende: a. Pianificazione documentata, almeno annuale, per ciascun orientatore (o gruppo omogeneo) che necessita di formazione; la pianificazione individua: il responsabile dell'attività, gli obiettivi, la durata e le modalità di svolgimento b. Attuazione dell'attività con raccolta della documentazione relativa c. Valutazione documentata dell'efficacia a fine attività d. Registrazione su schede personali delle attività svolte e. Azioni di formazione sulle procedure relative all'accreditamento f. Diffusione (socializzazione) degli interventi formativi ricevuti	▲
S/O	9.1.4 Qualora dalla valutazione delle competenze del personale non orientatore se ne manifesti l'esigenza, è pianificata, attuata e documentata una attività di addestramento e formazione su tale personale	▲
S/O	9.1.5. Nel piano di formazione sono previste: a) attività formative finalizzate alla crescita della flessibilità delle risorse umane	▲

b) e/o attività di formazione specifica centrata sul miglioramento delle capacità di comunicazione e di relazione e di integrazione tra funzioni/processi	
c) e/o attività di formazione specifica centrata sulla valutazione e la qualità	
d) e/o attività di formazione attuata attraverso azioni di supervisione	

N.B.

Come **passato** si intende dal momento dell'accreditamento: è da questo momento che si deve mantenere la documentazione della formazione effettuata dal personale.

Nel caso di personale 'esterno' (assunto ad hoc per i corsi) non è richiesta attività di formazione, ma presenza di procedure che garantiscano una scelta oculata e motivata dei soggetti. (vedi parametri 18 e 19)

Per l'attuabilità è opportuno che il piano di aggiornamento sia concordato con il personale e tenga conto delle sue aspettative.

PARAMETRO 9.2.

Autoformazione e formazione finalizzata alla ricerca e sperimentazione

Descrizione del PARAMETRO

Il piano di formazione deve comprendere gli strumenti per l'autoformazione del personale e deve definirne adeguate modalità di accesso e di utilizzo. Le attività di formazione del personale devono essere finalizzate ad aumentare la flessibilità e l'integrazione delle risorse umane.

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	9.2.1 Sono disponibili strumenti e metodi di autoformazione , regolati da una procedura per il loro utilizzo che preveda: a) un piano per l'uso e l'accesso dei metodi di autoformazione (quando e chi li dovrà usare) Tale piano deve essere inglobato e rispettare il piano complessivo di formazione (di cui al punto 9.1.3.) b) modalità di valutazione circa l'efficacia dell'uso degli strumenti c) confronti tra gli utilizzatori	∞
S/O	9.2.2 Nel piano di formazione sono previste attività finalizzate allo sviluppo di: a) capacità di elaborare, anche con l'aiuto di esperti, un progetto di ricerca e condurne la sperimentazione. Il progetto potrà vertere su: - individuazione di metodologie di diagnosi, analisi, erogazione, valutazione, monitoraggio innovative - progettazione, sviluppo e sperimentazione di strumenti e materiali innovativi per l'orientamento	V

N.B. Le pratiche di autoformazione sono intese come modalità di gestione organizzata dei 'tempi e degli spazi' a disposizione del personale per le attività di preparazione, auto- formazione ecc.

INDICATORE A.1.2.a DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

PARAMETRO 10.1

Diagnosi/analisi dei fabbisogni e delle opportunità formative e professionali del territorio

Descrizione del PARAMETRO.

L'organismo deve individuare le esigenze e le aspettative del sistema economico, le proposte formative, di istruzione secondaria, superiore e universitaria e di orientamento con particolare attenzione al territorio e raccogliere, classificare e gestire le relative informazioni

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	10.1.1 L'organismo individua le esigenze e le aspettative del sistema socio-economico e le proposte di istruzione/formazione disponibili. Identifica le fonti informative, inclusi	▲

	<p>repertori di professioni, e gli attori locali che assumono rilevanza per l'erogazione dei servizi, in particolare per l'organizzazione di tirocini, stage orientativi, e utilizza le informazioni per l'erogazione del servizio di orientamento.</p> <p>In particolare:</p> <p>a. l'organismo si riferisce alle analisi dei fabbisogni espresse e/o assunte dagli enti regolatori (ad es.: Stato, Regione, Province ... ecc.) nonché ai dati sui risultati occupazionali di scuole e Università, ai dati di follow-up regionali, alle informazioni della regione e delle province relative agli enti formativi e alle azioni formative approvate, alle informazioni della scuola e dell'università su indirizzi e corsi presenti nel territorio</p> <p>b. l'operatore si documenta, per esempio attraverso accesso a banche dati, sulle tendenze del mercato del lavoro e sulle offerte di tirocini, stage, corsi a livello nazionale e europeo e sugli Enti che li organizzano e gestiscono</p> <p>Tale confronto è documentato.</p>	
--	--	--

PARAMETRO 10.2.**Analisi della disponibilità e diagnosi dei bisogni di orientamento dell'utenza potenziale****Descrizione del PARAMETRO.**

L'operatore analizza a fronte della domanda di orientamento, gli elementi e le informazioni relative alla disponibilità e ai bisogni di orientamento dell'utenza potenziale, accertandosi della potenziale esistenza sul territorio delle diverse tipologie di utenza.

RIF	Evidenze	PR
		MCO
S	10.2.1. L'operatore analizza sistematicamente la presenza sul territorio dei potenziali utenti prima di progettare azioni orientative e di eventuali committenti di bilanci delle competenze.	▲

N.B. L'obiettivo principale è quello di evitare la presentazione di iniziative che poi non vengono attivate per mancanza di utenti. Ad esempio si potrebbero analizzare in modo sistematico i flussi di uscita dalla scuola dell'obbligo.

PARAMETRO 11**Promozione dei servizi orientativi****Descrizione del PARAMETRO.**

L'operatore analizza e definisce i fabbisogni promozionali del territorio, progetta ed attua iniziative di comunicazione relative ai servizi di orientamento, al fine di diffonderne la conoscenza e l'utilizzo sul territorio.

RIF	Evidenze	PR
		MCO
S/O	11.1 L'organismo, attraverso le attività di diagnosi/analisi dei fabbisogni e le relazioni maturate sul territorio, definisce piani di comunicazione e promozione generali e specifici per target e/o servizi	V
S/O	11.2 L'organismo progetta e realizza il materiale promozionale e comunicativo, anche con l'utilizzo di tecnologie informatiche/telematiche	V

INDICATORE A.1.2.b PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITÀ**PARAMETRO 12.1****Strumenti, metodologie orientative e materiali adeguati al tipo di utenza.****Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve essere in grado di valutare, adottare e mantenere strumenti, metodologie e materiali per predisporre e gestire le azioni orientative più adatte in funzione del tipo di utenza rispettando gli indirizzi regionali

RIF	Evidenze	PR
		MCO

S/O	12.1.1 Sono individuate, con supporto di una procedura, le tipologie di azioni orientative (all'interno delle Macroaree) più funzionali ai possibili tipi di utenza: Tale individuazione si basa almeno su: a) individuazione delle azioni o di eventuale percorso integrato più appropriato in funzione dell'utenza e del progetto formativo/ professionale a cui si fa riferimento b) specificazione, per ogni tipologia, delle risorse tecniche, materiali ed umane indispensabili	▲
S/O	12.1.2 Tale individuazione deve: essere costruita tenendo conto dell'impostazione della descrizione delle macroaree delle direttive regionali	▲
	a. supporto all'utente per lo sviluppo del progetto individuale b. procedure per analisi e ridefinizione della domanda finalizzate ad azioni di consulenza, bilancio di competenze, counselling	▲
S/O	12.1.4. L'adeguamento e la manutenzione di metodologie e materiali per l'orientamento avviene secondo procedure che ne definiscano le modalità, precisando almeno: <ul style="list-style-type: none"> ▪ obiettivi ▪ destinatari ▪ responsabilità e competenze ▪ risorse disponibili ▪ modalità di verifica e criteri di validazione ▪ tempistiche con cui è effettuato l'aggiornamento 	▲

PARAMETRO 12.2**Progettazione di base del percorso (macroprogettazione)****Descrizione del PARAMETRO.**

L'operatore, prima di presentare un progetto, deve realizzare una adeguata attività di progettazione di base (macroprogettazione)

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	12.2.1 Ciascun progetto, presentato alla Provincia o altra Pubblica Amministrazione, è realizzato secondo una procedura formalizzata in cui sono specificati almeno: a) Responsabilità b) Congruità con l'analisi dei fabbisogni di orientamento dei destinatari e con le normative c) Percorsi orientativi (azioni previste, architettura, metodologie, obiettivi, contenuti dell'attività, tipologie di progetti professionali/formativi ecc. ...) d) Riferimento esplicito alla tipologia di utenza e) Risorse necessarie (infrastrutture, strumenti, materiali, risorse umane, ecc. ...) f) Metodologie e strumenti di valutazione dell'attività g) Costi h) Riesame finale del progetto (coerenza con analisi fabbisogni e requisiti iniziali, capacità intrinseca dell'operatore, livello qualitativo dell'attività progettata).	▲
S/O	12.2.2 Nella procedura devono essere: a) fissati i rapporti con gli standard previsti per l'orientamento (macroaree)	▲

*N.B. Tra gli altri output, è indispensabile verificare la correttezza dei dati contenuti nelle schede di progettazione e con gli altri strumenti predisposti dalla Regione e/o dalla Provincia
Si ricorda che la responsabilità della progettazione è sempre dell'organismo che, a tal fine, deve avere un responsabile della progettazione competente, (vedi parametro 8); l'eventuale ricorso a progettisti esterni è possibile solo rispettando i punti 19.1, 19.2, 19.3*

PARAMETRO 13**Accoglienza, Filtro o screening****Descrizione del PARAMETRO.**

Le modalità di filtro degli utenti (finalizzate a indirizzarli alle azioni più adeguate e per verificare la corrispondenza dei dati personali con le specifiche dell'azione) devono essere coerenti con la tipologia di utenti e con le caratteristiche dell'azione orientativa prevista le cui caratteristiche devono essere rese pubbliche ed applicate.

L'operatore deve predisporre un servizio di accoglienza e di "filtro iniziale", coerente con la tipologia di utenti e con le caratteristiche delle azioni orientative previste, per verificare interessi, dati e titoli degli utenti, indirizzarli, di conseguenza, alle azioni orientative più adeguate, predisporre, se previsto dai progetti,

graduatorie per la partecipazione alle iniziative, fornire informazioni		
RIF	Evidenze	PR MCO
S	13.1. Esiste una funzione di primo filtro degli utenti che prevede l'accertamento della disponibilità dell'utente all'orientamento e la definizione di azioni coerenti con le esigenze individuate; le modalità sono definite e documentate in sede di "macroprogettazione" (vedi 12.2) specificando metodologie, strumenti (test, colloqui, ecc. ...), responsabilità e tempistiche	▲
S	13.2 Esiste ed è applicata una procedura che definisca le modalità di accoglienza degli utenti, specificando approcci differenziati per tipologia	▲
S	13.3. Il filtro è effettuato con le stesse modalità stabilite in sede di progettazione di base e successivamente pubblicizzate. I risultati sono messi a disposizione delle parti interessate e archiviati (con tutta la documentazione relativa)	▲
S	13.4. In questa fase si prevede almeno che venga compilata una scheda utente, che vengano presentati i servizi offerti (informazione e/o formazione orientativa, consulenza orientativa, sostegno all'inserimento) e le modalità di fruizione previste, i destinatari e l'organizzazione (tempi e luoghi).	▲
S/O	13.6 Esiste ed è applicata una procedura che descrive criteri e modalità atti ad evidenziare che lo screening avviene a mezzo di: a) impiego di metodologie diverse che sono utilizzate coerentemente con la tipologia dell'azione orientativa e dell'utenza b) verifica di efficacia dello screening attuato in funzione dei risultati ottenuti nei vari percorsi al fine di migliorare le procedure di screening (es. risultati degli screening precedenti in rapporto all'accesso ai percorsi orientativi, contestazioni, lamentele) c) collegamento con i centri per l'impiego	V

N.B. La trasparenza nel filtro iniziale serve anche per cautelare rispetto ai ricorsi.

Con filtro iniziale o screening si intende l'azione di accertamento della disponibilità all'orientamento e di conoscenza delle caratteristiche generali di individui o gruppi per una definizione coerente dei percorsi orientativi per essi previsti (per es.: ragazzi, giovani, adulti a rischio di emarginazione, giovani a rischio...)

Con Accoglienza si intende la funzione di sportello per dare informazioni (anche attraverso autoconsultazione) e di compilazione di una scheda utente

PARAMETRO 14

Definizione del budget dell'azione orientativa

Descrizione del PARAMETRO.

Per ogni azione orientativa l'operatore deve predisporre e confrontarsi con un budget, coerente con il costo definito in sede di progettazione di base e con il grado di dettaglio richiesto in sede di rendicontazione.

RIF	Evidenze	PR MCO
O/S	14.1 Per ogni azione orientativa è predisposto un budget suddiviso nelle stesse voci di spesa previste dalla rendicontazione finale richiesta dalla Regione/Province; ovviamente il budget complessivo è coerente con il progetto	▲
S	14.2 Durante l'avanzamento dell'azione e dei percorsi orientativi previsti le spese sono imputate e confrontate con le singole voci del budget	▲

N.B. L'obiettivo principale è quello di prevedere in anticipo un'adeguata rendicontazione conformemente alle richieste provenienti dagli enti finanziatori

PARAMETRO 15

Realizzazione di progetti di ricerca e produzione/adequamento di materiali innovativi anche con l'utilizzo di Nuove Tecnologie Educative (NTE).

Nel caso in cui l'organismo intenda realizzare progetti di ricerca e/o progettare e produrre strumenti e materiali finalizzati ad innovare le azioni di orientamento, deve prevedere adeguate procedure a supporto di tale attività.

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	15.1 Per la realizzazione di progetti di ricerca, esiste ed è applicata una procedura che preveda criteri e modalità con cui definire:	V

	a) la congruenza dell'approccio di ricerca (qualitativa/quantitativa); b) gli obiettivi e le relative ipotesi di ricerca; c) la congruenza del "disegno di ricerca" (coerenza tra obiettivi, ipotesi, strumenti, elaborazione dei dati, presentazione dei risultati).	
S/O	15.2 La produzione di nuovi materiali per orientamento o lo sviluppo di metodologie di reperimento e trattamento erogazione delle informazioni, anche con l'utilizzo di NTE, avviene secondo procedure che definiscano le modalità della progettazione e della realizzazione, precisando almeno: <ul style="list-style-type: none"> ▪ obiettivi ▪ destinatari ▪ responsabilità e competenze ▪ risorse disponibili ▪ modalità di verifica e criteri di validazione 	V

PARAMETRO 16
Supporto all'utenza

Il parametro è obbligatorio nel caso in cui si operi con utenti in situazione di disagio o handicap

Descrizione del PARAMETRO.

Nel caso in cui l'operatore intenda attuare servizi per utenza svantaggiata (disagio e handicap), deve dimostrare la capacità di progettare le diverse attività di supporto all'utenza durante l'erogazione del servizio.

RIF	Evidenze	PR MCO
S	16.1 Esiste ed è applicata una procedura che preveda criteri e modalità con cui indirizzare le attività di supporto, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> a) le attività finalizzate a riconoscere le difficoltà e a valutare le azioni di sostegno b) i tempi e le risorse da dedicare a questo tipo di attività c) le attività di sostegno e supporto agli utenti durante i colloqui e la somministrazione di questionari, test, prove d) le attività finalizzate a riconoscere le difficoltà (comportamenti e/o azioni) ed attivare le azioni di colloquio con la direzione o altro personale di supporto o consulenza (psicologo, ecc.) 	▲

INDICATORE A.1.2. c) EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ

PARAMETRO 17
Programmazione/calendarizzazione delle attività

Descrizione del PARAMETRO.

L'operatore deve programmare le azioni orientative, tenendo conto della possibilità di modifiche durante lo svolgimento

RIF	Evidenze	PR MCO
S	17.1 Prima dell'inizio di ogni azione: <ul style="list-style-type: none"> a) è redatto un calendario dell'intervento orientativo (ore/giorni/fasi dell'azione/percorso di orientamento) b) durante lo svolgimento dell'attività sono programmati dei momenti di verifica del processo in cui, in funzione dei risultati ottenuti, possono essere introdotte eventuali modifiche nell'erogazione 	▲

PARAMETRO 18
Assegnazione per competenze del personale orientatore

Descrizione del PARAMETRO.

Il personale orientatore deve essere competente per la tipologia di attività da svolgere; tale competenza va individuata in fase di progettazione, verificata e, se non disponibile all'interno, acquisita all'esterno

RIF	Evidenze	PR
-----	----------	----

		MCO
S/O	18.1 Le competenze del personale che effettua attività di orientamento sono certificate (nei modi e con le tempistiche previste dalla normativa nazionale e regionale).	▲
S/O	18.2 Le prestazioni del personale orientatore, sono rapportate alla durata dell'attività di orientamento, comprendente le attività preliminari e successive a quelle in aula o di contatto individuale. Il personale che effettua attività di orientamento ha un rapporto di lavoro a carattere continuativo e il tempo dedicato è in proporzione al volume di attività svolto.	▲
S/O	18.3 In mancanza di competenze certificate (per una o più tipologie di personale di orientamento) l'organismo: a) definisce, in fase di progettazione, le competenze necessarie b) individua le competenze disponibili c) identifica e attua le soluzioni per colmare le carenze di competenza Tutte le attività sono documentate	▲
S/O	18.4 Nel caso in cui non siano disponibili le competenze necessarie fra il personale con cui è in atto un rapporto a carattere continuativo, l'operatore ricerca e seleziona personale orientatore esterno attenendosi ad una propria specifica procedura.	▲
S/O	18.5 In tale procedura sono riportate almeno le responsabilità, le modalità di ricerca, selezione e valutazione e le registrazioni nonché le modalità di predisposizione, gestione e aggiornamento di uno specifico elenco di personale orientatore valutato adeguato e dei relativi curricula.	▲

N.B. Per "personale orientatore" (front-office e back-office) si intendono, normalmente, le seguenti figure:
- responsabile dell'azione o del percorso, esperti di diagnosi e analisi bisogni, progettazione, valutazione, orientatore, docente e tutor per formazione orientativa e inserimento occupazionale, consulenti di orientamento, esperti e testimoni (soggetti che collaborano col docente che deve essere presente). Per gli ultimi due soggetti non è richiesta la certificazione di competenze)

PARAMETRO 19**Assegnazione per competenze del personale non orientatore****Descrizione del PARAMETRO**

L'operatore deve garantire che anche tutto il restante personale, le cui prestazioni influiscono sulla qualità dell'attività svolta, abbia le competenze necessarie

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	19.1 L'organismo individua, valuta e documenta: a) i processi e le attività che hanno influenza sulla qualità delle proprie prestazioni (ad es.: tecnici informatici, esperti di marketing, segretaria, pulizia, manutenzione, ecc. ...) b) il fabbisogno di personale necessario per quantità e per competenza sul complesso dell'attività svolta c) l'idoneità del personale disponibile (come quantità e competenza) d) le eventuali soluzioni per colmare le carenze riscontrate	▲
S/O	19.2 L'organismo pianifica e attua le soluzioni identificate e riesamina periodicamente la propria situazione.	▲
S/O	19.3 Nel caso di affidamento all'esterno di una o più attività, l'organismo si attiene a specifica procedura che definisce almeno responsabilità, modalità e registrazioni per: a) Qualificazione del fornitore b) definizione dell'ordine c) controllo dell'attività svolta.	▲
S	19.4 L'organismo disciplina formalmente i rapporti del personale non docente con utenti, orientatori e docenti	▲

PARAMETRO 20**Progettazione esecutiva (microprogettazione) delle azioni orientative****Descrizione del PARAMETRO.**

La progettazione esecutiva dell'azione orientativa (e dei percorsi che ne integrino diverse) deve essere condotta e controllata secondo regole prefissate che definiscono, tra l'altro, le modalità di confronto e coordinamento tra i vari progettisti/orientatori

RIF	Evidenze	PR MCO
-----	----------	-----------

S/O	20.1 Prima dell'inizio di ogni azione/percorso è effettuata l'attività di progettazione esecutiva dei medesimi secondo le regole previste da apposita procedura formalizzata, che specifichi almeno: a) le responsabilità di coordinamento e di progettazione b) gli obiettivi e le regole da rispettare c) le modalità di coordinamento dell'équipe di progettazione (se prevista) d) le responsabilità e le modalità finali di verifica di completezza e congruenza della progettazione esecutiva con la progettazione di base.	▲
S	20.2 Devono in ogni caso essere documentati i rapporti (raccordo/coinvolgimento) tra progettisti e orientatori (orientatori front e back office)	▲
S	20.3 Per ogni azione/percorso, i risultati della progettazione esecutiva comprendono, in riferimento alle diverse tipologie di azioni, almeno: a. descrizione del target, strumenti da applicare, b. per lo sportello di accoglienza utenza : scheda da compilare, documentazione esaustiva dei servizi disponibili all'interno e altrove c. monitoraggio in itinere (se necessario) di riesame dei percorsi in funzione delle problematiche e dei risultati emersi dal processo	▲
	f. per la consulenza orientativa (MCO) : criteri e modalità dei colloqui e incontri finalizzati alla relazione di aiuto (competenze qualificate e criteri per le diverse tipologie di consulenza)	▲

N.B. Scopo del 20.2. è quello di garantire l'integrazione all'interno dell'équipe e tra le varie attività che essa svolge.

PARAMETRO 21

Integrazione tra funzioni/processi

Descrizione del PARAMETRO.

L'organismo di orientamento deve prevedere, con opportune procedure, modalità di organizzazione del lavoro che assicurino il coordinamento e l'integrazione fra processi e/o funzioni (lavoro per progetti, lavoro in équipe, supervisione,...)

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	21.1 L'integrazione tra processi e/o funzioni è previsto come modalità di conduzione dell'azione/percorso orientativo. Allo scopo deve esistere ed essere applicata una procedura che: a) contenga modalità per l'individuazione degli esperti esterni ritenuti fondamentali per la progettazione di ogni azione di orientamento b) garantisca che gli orientatori esterni siano adeguatamente coinvolti nelle attività c) contenga l'esplicitazione delle funzioni del gruppo di lavoro e dei singoli componenti d) definisca le attività di relazione con gli altri gruppi e con la direzione e) garantisca che tra i membri del gruppo di lavoro siano stati fissati momenti e criteri/parametri per la microprogettazione comune di ogni azione orientativa I lavori del gruppo sono documentati	▲

PARAMETRO 22

Promozione e pubblicizzazione delle azioni e dei percorsi orientativi

Descrizione del PARAMETRO.

L'operatore deve provvedere alla promozione e ad una corretta e completa pubblicizzazione delle azioni e dei percorsi orientativi attivati/finanziati.

RIF	Evidenze	PR MCO
-----	----------	-----------

S	22.1 Ogni azione attivata/finanziata è adeguatamente pubblicizzata con il rispetto dei seguenti requisiti: a) diffusione con congruo anticipo rispetto alle date di effettuazione previste b) indicazione, almeno, di: <ul style="list-style-type: none"> • obiettivi dell'intervento (es.: ulteriori corsi FP, scuola o università, lavoro, progetto professionale) • destinatari (es.: tipologia di utenza) • data, durata e luogo di svolgimento • modalità di sviluppo dell'azione presentata • condizioni pregiudiziali per l'avvio dell'iniziativa (es. se in attesa di finanziamento) • quota a carico utenti (se prevista) • relazione finale (se prevista) • termine ultimo di accettazione domande • presenza dei loghi degli Enti finanziatori 	▲
S	22.2 la scelta dei canali informativi in base alla tipologia di utenza	V
S	22.3 la presentazione sistematica delle azioni e dei percorsi alle parti sociali e agli altri attori chiave potenzialmente interessati	∞
S	22.4 sono inoltre previste e attivate: a) modalità per informare di eventuali cambiamenti o modifiche attraverso una rapida comunicazione b) modalità per verificare la correttezza dell'informazione	▲

PARAMETRO 23**Segreteria per l'orientamento****Descrizione del PARAMETRO.**

Durante l'intervento orientativo deve essere garantita l'informazione necessaria agli *utenti*

RIF	Evidenze	PR MCO
S	23.1 Esiste un servizio di segreteria, adeguatamente strutturato in funzione dell'attività da svolgere, a disposizione degli <i>utenti</i> per ogni informazione di supporto all'attività da svolgere. Il servizio e l'orario sono noti <i>agli utenti</i>	▲
S	23.2 L'informazione essenziale che dovrà essere fornita agli <i>utenti</i> deve essere già stabilita a priori in sede di programmazione dell'intervento	V

N.B. In tale punto ci si riferisce alla funzione di segreteria per l'orientamento, mentre al parametro 38 ci si riferisce alla segreteria organizzativa. A seconda delle dimensioni e delle scelte organizzative dell'operatore le due funzioni possono essere assolte da un'unica persona o da persone diverse

PARAMETRO 24**"Contratto" di percorso orientativo per tipo di utenza e di azione****Descrizione del PARAMETRO.**

L'operatore deve definire e sottoscrivere con i singoli utenti/clienti un contratto di percorso orientativo in cui sono precisati i reciproci obblighi e responsabilità. Il contratto, definito in relazione alla tipologia di utenza e di azione/percorso di orientamento, deve essere firmato dagli utenti o, eventualmente, da chi ne esercita la patria potestà

RIF	Evidenze	PR MCO
S	24.1 Prima dell'inizio dell'attività, viene sottoscritto dall'operatore e da ogni utente (o da chi ne esercita la patria potestà) un contratto di percorso orientativo in cui sono esplicitati tutti gli elementi dell'attività, i reciproci diritti/doveri e le responsabilità.	▲

N.B. Per contratto orientativo si intende l'atto formale di sottoscrizione tra operatore ed utente dei reciproci impegni (date, orari, lavoro individuale e di gruppo, obiettivi, contenuti e metodi dell'intervento). Il contratto orientativo include elementi personalizzanti che si esplicano e definiscono nella fase iniziale dei percorsi e che richiedono partecipazione e sincerità da parte dell'utente.

PARAMETRO 27**Realizzazione delle attività orientative e monitoraggi intermedi****Descrizione del PARAMETRO**

L'operatore deve realizzare le attività attenendosi ai risultati della progettazione e alla programmazione; in momenti intermedi deve prevedere attività di monitoraggio dell'andamento del percorso in base a cui possono essere presi gli opportuni provvedimenti.

RIF	Evidenze	PR MCO
S	27.1 Le azioni di orientamento sono realizzate secondo quanto previsto dalla progettazione esecutiva; le attività svolte sono registrate costantemente. Modifiche e scostamenti sono effettuati solo previa approvazione del responsabile delle azioni che registra le motivazioni e garantisce l'equivalenza (eventualmente previo coinvolgimento dell'équipe di progettazione).	▲
S	27.2 Durante il progetto di orientamento, a intervalli prefissati in fase di programmazione, è realizzato, da parte del responsabile del progetto con gli orientatori ed eventualmente i progettisti, il monitoraggio in itinere sull'andamento de/i percorso/i di orientamento (rispetto del programma e sua validità, con particolare attenzione alla validità e fruibilità delle informazioni su opportunità formative e lavorative) attraverso verifiche sulla partecipazione, registrazioni di dati sulla risposta alle esigenze di informazione e formazione dei partecipanti, test. Tutti i monitoraggi sono registrati (ad es.: verbali di riunione, prove, test, output delle azioni, ... ecc)	▲
S	27.3 Qualora dai monitoraggi intermedi si rilevino scostamenti significativi, la Direzione prende i provvedimenti necessari (ad es.: modifica dei programmi, sostituzione orientatori, integrazione di materiali per orientamento ecc. ...)	▲

N.B. Per percorso di orientamento si intende un'attività che prevede una o più azioni articolate su una o più macroaree. Il percorso di orientamento è riferito al singolo utente, può essere attuato su una o più sedi orientative, con tempi dipendenti essenzialmente dalle esigenze dell'utente.

Per progetto di orientamento si intende un'attività che prevede uno o più percorsi di orientamento e che insiste sulla sede orientativa. Il progetto si riferisce, di norma, a più utenti ed ha tempi definiti all'atto della progettazione (v. NOTE GENERALI in PREMESSA manuale).

PARAMETRO 30**Report finale di orientamento****Descrizione del PARAMETRO.**

L'organismo deve redigere una documentazione sintetica, utilizzabile dall'utente, che comprovi le varie attività svolte (colloquio informativo, formazione e consulenza orientative, sostegno all'inserimento al lavoro) e ne indichi gli esiti.

RIF	Evidenze	PR MCO
S	30.1 Esistono modalità per elaborare il report finale per gli utenti in cui: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sia descritto il percorso orientativo seguito ▪ siano esposte le osservazioni risultanti ▪ sia descritto il progetto formativo o professionale risultante (se previsto) ▪ sia presentato il risultato del bilancio di competenze e/o attitudinale (se previsto) 	▲

PARAMETRO 31**Sistema di certificazione delle competenze**

Tipologie interessate: **MFO, MCO, MIL**

Descrizione del PARAMETRO.

Attraverso adeguata procedura, l'organismo può avviare, in forma sperimentale, attività di accertamento e certificazione competenze.

RIF	Evidenze	PR MCO
S	31.1 Esiste ed è applicata una procedura che preveda criteri e modalità con cui:	∞

a.	conformarsi alle indicazioni e procedure nazionali e regionali sulla certificazione di competenze	
b.	acquisire, se non disponibili, le necessarie risorse per lo svolgimento dell'attività	

A.1.3. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

A.1.3.a MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA' E VALUTAZIONE DEI RISULTATI

PARAMETRO 32

Valutazione delle attività orientative

Descrizione del PARAMETRO

L'operatore deve effettuare le valutazioni delle attività *orientative* con strumenti predefiniti, attendibili e standardizzati, nei tempi e nei modi previsti in progettazione (in genere in ingresso, in itinere e finale). Deve essere effettuata la valutazione dei risultati delle attività e della soddisfazione delle parti interessate che deve rispettare il valore stabilito

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	32.1 In progettazione l'operatore definisce, per ogni progetto di orientamento, gli oggetti della valutazione, la tipologia di strumenti di valutazione adottati, le modalità di utilizzo e i momenti in cui tali valutazioni sono effettuate.	▲
S/O	32.2 Gli strumenti di valutazione sono standardizzati, definiti su specifici documenti, modificati e aggiornati in base alle esperienze derivanti dal loro utilizzo. Tali strumenti sono utilizzati all'inizio e alla fine di ogni azione/percorso per poter valutare gli indici di cui al punto successivo.	▲
S/O	32.3 E' verificato il riutilizzo di tali attività di valutazione per la ri-progettazione delle attività future (per le parti coerenti)	▲
S	32.4 Per ogni progetto vengono, normalmente, valutati i seguenti elementi: a) validità delle informazioni fornite dalla sede orientativa all'utente (completezza e fruibilità) b) risultati dell'orientamento (per esempio risultati interni: miglioramento della consapevolezza delle opportunità e di sé, acquisizione delle competenze trasversali e delle informazioni in obiettivo; esterni: ricaduta sulla scelte successive del soggetto, azioni intraprese) c) risultati organizzativi (obiettivi raggiunti operatore / obiettivi pianificati) d) soddisfazione delle parti interessate, (per quanto applicabile per le singole azioni orientative rispetto ai target) che sono: <ul style="list-style-type: none"> • utenti (e famiglie per i ragazzi) • orientatori • scuole, agenzie formative, datori di lavoro (per inserimento al lavoro/formazione/istruzione) 	▲
S	33.5.Per ogni azione l'indice c) ha ottenuto una valutazione positiva non inferiore al 60% da parte di ciascuna delle parti interessate sopraindicate	▲

PARAMETRO 33

Efficace gestione delle emergenze e dei disservizi

Descrizione del PARAMETRO.

Tutti i cambiamenti intervenuti e tutti gli scostamenti riscontrati rispetto a quanto progettato devono essere registrati ed archiviati. Deve inoltre essere tenuta aggiornata una casistica delle emergenze e delle relative soluzioni adottate.

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	33.1. Esiste ed è applicata una procedura per far fronte alle emergenze ragionevolmente prevedibili. Tale procedura contiene una casistica delle emergenze possibili e dei disservizi riscontrati e delle responsabilità e modalità con cui farvi fronte	▲
S	33.2 Le emergenze, i cambiamenti e gli scostamenti rispetto a quanto progettato sono adeguatamente registrati e archiviati unitamente alle soluzioni adottate per farvi fronte	▲

PARAMETRO 34

Analisi dei dati e miglioramento

Descrizione del PARAMETRO.

L'operatore deve individuare, raccogliere e analizzare i dati appropriati per valutare l'adeguatezza e l'efficacia della propria organizzazione. I risultati di tali analisi devono essere utilizzati per migliorare con continuità le proprie.

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	34.1 Sono registrati e analizzati, almeno, i dati relativi a: a) reclami, contestazioni e simili, provenienti da ogni parte interessata (utenti, orientatori e docenti, aziende, Regione, Province, etc. ...) b) casistica dei disservizi e delle emergenze c) risultati delle valutazioni sulla soddisfazione d) risultati delle valutazioni sulle attività orientative e) risultati della valutazione sulla completezza e fruibilità delle informazioni f) risultati degli indici di efficacia e efficienza g) risultati delle prestazioni dei fornitori h) per l'analisi sono utilizzate le tecniche / metodologie più opportune in funzione della numerosità e dispersione dei dati.	▲
S/O	34.2. In base ai risultati delle analisi, la direzione dell'operatore, periodicamente, (almeno una volta all'anno) individua le azioni di miglioramento da intraprendere, le pianifica definendo responsabilità e compiti, assegnando le risorse opportune e registrando l'attuazione (vedi parametro 3)	▲

CRITERIO A.2. CAPACITA' LOGISTICHE**INDICATORE A.2.1. RISORSE STRUTTURALI****PARAMETRO 35****Risorse logistiche (struttura)****Descrizione del PARAMETRO.**

L'operatore deve disporre di risorse minime disponibili in modo continuativo e atte a garantire gli elementi di riservatezza e operatività indispensabili per una sede orientativa. Inoltre, deve essere in grado di individuare e avere la disponibilità, per ogni azione orientativa progettata, di tutte le strutture logistiche necessarie (sportello per il pubblico, locali riservati per i colloqui, aule, laboratori, uffici, spazi per esigenze ulteriori, ecc. ...).

Deve essere in grado di controllare che la struttura entro cui sarà erogato l'intervento garantisca adeguate condizioni di "lavoro" e che sia rispettata la normativa vigente applicabile (in particolare in materia di sicurezza e igiene sul lavoro - D.Lgs. 626/94 e successive modifiche).

Deve inoltre verificare che la struttura disponga di locali idonei allo svolgimento di attività nel rispetto della Legge 675/96.

RIF	Evidenze	PR MCO
S	35.1 La procedura di progettazione di base delle azioni orientative prevede che siano individuate: a) Le strutture necessarie all'intervento orientativo b) Le caratteristiche che tali strutture debbono avere (in particolare dal punto di vista logistico e tecnologico) c) Se tali strutture sono disponibili o debbono essere acquisite da terzi	▲
S	35.2 Esiste ed è applicata un procedura per acquisire strutture all'esterno contenente, almeno, modalità e responsabilità per: a) qualificazione fornitori b) controllo preventivo dell'idoneità delle infrastrutture c) redazione degli ordini (dopo l'esito positivo del controllo preventivo) contenenti i requisiti stabiliti al punto precedente. Esistono registrazioni per le attività sopraindicate	▲
S	35.3 Prima del suo utilizzo si è verificato che la struttura: a) sia effettivamente disponibile b) sia in regola con la normativa vigente in materia di sicurezza e igiene del lavoro (compresi tutti i documenti necessari: valutazione del rischio, CPI, verbali di verifica periodici, ecc. ...) c) rispetti le norme per l'abbattimento delle barriere architettoniche (nel caso di <i>azioni</i> a cui partecipino allievi disabili) e ogni altra norma di legge applicabile ai locali destinati ad attività di formazione d) siano disponibili i laboratori con la strumentazione adeguata (se necessari) alla tipologia di attività da svolgere	▲
S	e) siano disponibili locali adeguati a dare informazioni e svolgere attività di consulenza nel rispetto	▲

della privacy dell'utente	
---------------------------	--

N.B. Per strutture interne si intendono quelle possedute o in locazione con contratto di affitto/comodato pluriennali; per esterne tutte le altre.

INDICATORE A.2.2. RISORSE INFRASTRUTTURALI

PARAMETRO 36 Attrezzature e strumenti per l'orientamento

Descrizione del PARAMETRO.

L'operatore deve essere in grado di individuare e avere la disponibilità, per ogni azione orientativa, delle attrezzature, degli strumenti e dei materiali didattici necessari. Le attrezzature devono essere adeguatamente gestite e mantenute,

E' garantita la presenza di materiali orientativi e informativi su vari supporti (cartaceo, informatico, film) che possano costituire una adeguata funzione di riferimento tecnico, scientifico, bibliografico sia per gli orientatori che per gli utenti. E' presidiata la produzione e l'adeguata gestione (aggiornamento, dismissioni) di materiali interni per l'orientamento

RIF	Evidenze	PR MCO
S	36.1 La procedura di progettazione di base delle azioni orientative prevede che siano individuate: a) le attrezzature e gli strumenti (compresi test, questionari, guide, banche dati, sistemi informatici e telematici ...) necessari all'intervento di orientamento b) le caratteristiche tecniche che tali attrezzature e strumenti debbono avere (Banche Dati almeno locali per utenti in obbligo formativo e utenza svantaggiata, nazionali per disoccupati, europee e internazionali per diplomati e laureati e per occupati) c) materiali informativi specifici per tipologia di utenza d) se tali attrezzature e strumenti sono disponibili o debbono essere prodotti all'interno secondo procedure specifiche o acquisiti da terzi. e) un adeguato (rispetto al progetto) rapporto numerico tra 'posti di lavoro tipo' e numero di utenti	▲
S/O	36.2 Esiste ed è applicata una procedura per acquisire attrezzature e strumenti all'esterno contenente almeno, modalità e responsabilità per: a) Qualificazione fornitori b) Redazione degli ordini contenenti gli standard qualitativi minimi di ogni attrezzatura da acquisire (compresi quelli di sicurezza) c) Verifica del materiale fornito.	▲
S	36.3 Prima dell'inizio di ogni azione/percorso di orientamento (o del periodo previsto per il loro utilizzo) viene verificato che: a) Le attrezzature e gli strumenti, previsti in progettazione, siano effettivamente presenti e funzionanti b) Le attrezzature e gli strumenti siano tecnologicamente adeguati, come qualità e tipologia, all'utilizzo previsto e rispondenti alle norme di sicurezza c) Le attrezzature e gli strumenti per uso collettivo siano congrui al numero degli <i>utenti</i> nel rispetto delle disposizioni regionali e a quanto dichiarato nella progettazione Gli strumenti ad uso individuale siano almeno pari al numero degli <i>utenti</i> nel rispetto delle disposizioni regionali e a quanto dichiarato in progettazione	▲
S/O	36.4 L'uso degli strumenti per l'orientamento da parte degli orientatori è regolamentato formalmente	▲
S	36.5 Per le attrezzature proprie esiste: a) Un elenco delle attrezzature possedute con le relative caratteristiche tecniche b) La verifica periodica (almeno annuale) della funzionalità delle varie attrezzature	▲
S/O	36.6 I materiali per l'orientamento sono: a) Utilizzati, durante i percorsi di orientamento, secondo regole stabilite e applicate b) Catalogati, archiviati, consultati, dati in prestito etc. ... secondo regole stabilite e applicate c) Riesaminati e, se necessario aggiornati, prima di ogni loro utilizzo	▲
S/O	36.7 Se dalla progettazione dei <i>percorsi di orientamento</i> emerge la necessità di produrre nuovi materiali per orientamento che l'operatore intende condividere (previo benessere della regione), la redazione di tali materiali avviene secondo quanto previsto da specifica procedura che	∞

	definisce almeno le modalità di pianificazione, realizzazione, aggiornamento e condivisione	
--	---	--

PARAMETRO 37**Materiali di consumo****Descrizione del PARAMETRO.**

L'operatore deve essere in grado di individuare e rendere disponibili, per ogni azione/percorso di orientamento, i materiali di consumo specifici necessari. Deve inoltre verificare l'effettiva disponibilità dei materiali di consumo prima dell'inizio delle azioni/percorsi e/o prima del loro utilizzo.

RIF	Evidenze	PR MCO
S	37.1 Prima dell'avvio dei percorsi sono individuati i materiali di consumo specifici per ciascuna azione/percorso, identificandone tipologia, quantità presunta e standard tecnici.	▲
S/O	37.2 Esiste ed è applicata una procedura che contiene, almeno, responsabilità e modalità per: a) qualificazione dei fornitori b) redazione degli ordini c) verifica del materiale fornito	▲
S	37.3 Prima dell'inizio di ogni azione/percorso (o prima dell'utilizzo) è verificata l'effettiva disponibilità del materiale di consumo previsto in progetto.	▲

PARAMETRO 38**Presenza di servizio segreteria**

Descrizione del PARAMETRO. Ogni sede dell'operatore deve garantire un recapito stabile e presidiato da una segreteria in grado di ricevere e fornire le informazioni necessarie a tutti i clienti (utenti, cittadini, imprese, regione, ecc.).

RIF	Evidenze	PR MCO
O+S	38.1 Esiste un recapito stabile (indirizzo, telefono, fax, e-mail)	▲
S/O	38.2 Esiste una persona di riferimento responsabile della funzione di segreteria Tale segreteria: a) è reperibile (in grado di rispondere) durante il normale orario di ufficio. b) è in grado di fornire tutte le informazioni, relative alla sede, necessarie ai clienti (Regione e altri); c) ha le competenze necessarie d) e le mansioni\funzioni definite	▲
S/O	e) è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie al pubblico (cittadini, utenti potenziali, aziende, ecc.)	▲

N.B. Anche l'operatore, oltre alle singole sedi, deve avere un recapito stabile perché si accredita la sede con riferimento all'operatore. Il criterio si riferisce alle sedi fisse e stabili non a quelle occasionali.

B) SITUAZIONE ECONOMICA**PARAMETRO 39****Affidabilità economico – finanziaria****Descrizione del PARAMETRO.**

La documentazione patrimoniale ed economica dell'operatore deve essere pubblica, adeguata e gestita secondo le procedure regionali..

RIF	Evidenze	PR MCO
O	39.1 Il Bilancio è pubblico, depositato o certificato nonché facilmente accessibile ai controlli regionali	▲
S/O	39.2 La contabilità alla fine della rendicontazione è organizzata secondo modalità e procedure stabilite da Regione e da U.E.	▲
S/O	39.3 Tali modalità prevedono, tra l'altro: a) l'attivazione e l'utilizzo dei programmi software regionali b) l'archiviazione e la consultazione della documentazione contabile per ogni corso attivato, in modo accessibile ai controlli regionali	▲

N.B.

Per Bilancio Pubblico si intende disponibile al pubblico.

Per Bilancio Certificato si intende con certificazione da parte di Società di revisione oppure di professionisti iscritti all'albo dei Revisori.

L'applicabilità del punto 39.1 a soggetti pubblici va verificata di volta in volta, in relazione agli specifici ordinamenti.

CRITERIO C) COMPETENZE PROFESSIONALI

In attesa di definizione degli standard minimi nazionali per la certificazione di competenze.

Parecchie funzioni sono tenute sotto controllo nel criterio A.1. CAPACITA' GESTIONALI, in specifico con i parametri 2 e 8.

CRITERIO D) EFFICACIA ED EFFICIENZA NELLE ATTIVITA' PRECEDENTEMENTE REALIZZATE

In attesa di riscontro statistico sulle performance a livello regionale, valgono i minimi indicati a livello nazionale e ricavati direttamente dal sistema informativo regionale.

CRITERIO E) INTERRELAZIONI MATURE SUL TERRITORIO

PARAMETRO 40

Relazioni con il sistema produttivo

Descrizione del PARAMETRO.

L'operatore deve mantenere relazioni con il sistema produttivo locale sia come potenziale cliente, sia come destinatario di attività di tirocini orientativi e inserimenti lavorativi.

RIF	Evidenze	PR MCO
S/O	40.1 L'operatore identifica, gestisce e aggiorna su una propria banca dati, una specifica sezione in cui sono contenuti i dati di associazioni di categoria, ordini professionali, aziende e altri soggetti privati e pubblici che potenzialmente:	▲
	a. sono in grado di fornire informazioni utili per l'orientamento	▲
	b. sono in grado di commissionare alla struttura progetti di orientamento (bilanci di competenze, consulenze orientative, ...)	V

PARAMETRO 41

Rapporti con i partner territoriali

Descrizione del PARAMETRO.

L'operatore deve mantenere rapporti continuativi con gli attori chiave del territorio di riferimento

RIF	Evidenze	PR
		MCO
S/O	41.1 L'operatore identifica, gestisce e aggiorna, su una propria banca dati, una specifica sezione in cui sono contenuti i dati delle persone di riferimento dei soggetti istituzionali (ad es.: servizi per l'impiego, provincia, comuni, comunità montane, ecc. ...), sociali (associazioni sindacali dat. lavoro e lavoratori, enti bilaterali, ordini professionali, associazioni no-profit, ecc. ...) e dei servizi socioassistenziali, nonché del sistema scolastico (<i>Organismi di Formazione</i> , Istituti secondari superiori, università, istituto d'obbligo d'istruzione, ecc. ...) e di <i>Enti organizzatori di stage, lavoro temporaneo, esperienze formative all'estero</i> presenti sul territorio di riferimento, comprensiva delle loro indicazioni su fabbisogni e offerte formative	▲
S/O	41.2 L'aggiornamento della documentazione ha cadenza almeno trimestrale	
S	41.3.L'operatore organizza periodicamente incontri/attività con questi soggetti allo scopo di approfondire ed aggiornare la conoscenza dei fabbisogni formativi del territorio (ad esempio: incontri, seminari, manifestazioni, collaborazione in progetti, ... ecc. ...). Le attività sono documentate. Le attività minime da prevedersi sul territorio sono:	▲
S	a. incontri con cadenza almeno semestrale con i principali soggetti sociali e istituzionali	▲
S	c. incontri periodici con i servizi del lavoro e assistenziali nel caso di utenza svantaggiata ed handicap.	▲

N.B. L'evidenza 41.3.c è richiesta soltanto agli operatori che attuano interventi nell'area dello svantaggio ed 'handicap.

PARAMETRO 42

Relazioni con le famiglie

Descrizione del PARAMETRO

L'operatore deve mantenere relazioni con le famiglie degli utenti in obbligo scolastico/formativo o con handicap

RIF	Evidenze	PR
		MCO
S	42.1 L'operatore effettua almeno un incontro con le famiglie degli utenti portatori di handicap e per i ragazzi soggetti all'obbligo scolastico	▲