



Ente per la  
Formazione e L'Orientamento  
delle Risorse Umane  
Società Cooperativa

Sede legale: via Nino  
Martoglio, 3  
97100 Ragusa

Sito: [www.corsiforum.it](http://www.corsiforum.it)  
Email: [inforum@corsiforum.it](mailto:inforum@corsiforum.it)  
[coopforum@pec.it](mailto:coopforum@pec.it)

tel.: 0932.22.94.87  
aziendale: 348.433.9773  
p.iva: 01627240888

**F.O.R.U.M.**  
ente per la **Formazione e l'Orientamento**  
delle **Risorse Umane**  
Società Cooperativa - RAGUSA

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Direzione della Società Cooperativa F.O.R.U.M. parte dal presupposto che, per le attività di formazione ed orientamento, le competenze professionali (relazionali, tecniche, scientifiche, amministrative ecc...) di tutte le figure chiave implicate nell'erogazione dei servizi debbano essere costantemente aggiornate, adeguandole alle necessità di volta in volta emergenti nel divenire delle nostre attività. Si ha, infatti, piena consapevolezza dell'importanza che il fattore umano riveste nella prevenzione della maggior parte degli errori/anomalie correnti, costituendo quindi un elemento chiave nel creare importanti fattori di successo per l'Ente.

L'offerta formativa della Società Cooperativa F.O.R.U.M. nel suo complesso risulta oggi caratterizzata da una pluralità di proposte, frutto di un'attenta analisi del mercato del lavoro, in grado di rispondere al "bisogno" di formazione dei giovani disoccupati, di aggiornamento e formazione permanente dei lavoratori pubblici e privati, di percorsi di integrazione tra il sistema di formazione scolastico e la formazione professionale. I continui confronti con gli altri soggetti che operano nel sistema della formazione nazionale ed europea stimolano la voglia di fare sempre meglio per essere in linea con le aspettative del mercato del lavoro e dei cittadini.

Nel perseguire tali progetti, nel rispetto dell'etica professionale dei propri operatori, F.O.R.U.M. ha come obiettivo primario la qualità totale e garantisce il massimo impegno nel realizzare servizi di piena soddisfazione del discente, effettuando continue rilevazioni del gradimento dei clienti sul servizio offerto.

Il sistema qualità è un codice di comportamento per tutta l'azienda, da tutti conosciuto e utilizzato per definire chi fa che cosa, come, quando, perché, secondo regole semplici ma documentate, a tutti i livelli aziendali. In tale ottica ed in relazione all'Accreditamento presso la Regione Sicilia, l'ente indirizza la propria attività al conseguimento dei seguenti obiettivi prioritari:

- realizzare un'offerta formativa in grado d'interpretare le istanze di formazione di qualità provenienti dal mercato del lavoro;
- rispondere alle domande dei giovani per una formazione finalizzata al conseguimento di competenze professionali spendibili sul mercato del lavoro;
- assicurare ai lavoratori adeguate opportunità di formazione professionale continua;
- favorire il superamento del deficit di opportunità per i soggetti in condizioni di svantaggio individuale e sociale;
- garantire i seguenti Servizi per l'Individuo: accoglienza, consulenza orientativa, consulenza e informazione sui percorsi formativi, servizi per la transizione al lavoro, tecniche e strumenti per la ricerca attiva del lavoro, servizi per l'inserimento mirato di persone disabili e beneficiarie della legge 68/99, interviste di orientamento ai sensi del d.lgs. 181/00 modificato dal d.lgs. 297/02 ed i seguenti Servizi per le Aziende: preselezione aziende, tirocini formativi, consulenza;
- realizzare sinergie con il sistema scolastico al fine di contrastare e ridurre i fenomeni di abbandono e dispersione scolastica, di aumentare le opportunità di istruzione per i giovani di ogni condizione sociale in ottemperanza all'accordo scuola-formazione del 26/01/2007;
- aggiornare e mantenere un sistema qualità documentato, conforme al nuovo standard di riferimento UNI EN ISO 9001: 2008 con l'intento di perseguire il miglioramento continuo del sistema;
- sviluppare competenze, motivazione e consapevolezza del personale per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità;
- rispettare sempre e tutti i requisiti normativi e contrattuali applicabili;
- ridurre costantemente il numero di eventi non conformi rispetto alla norma di riferimento per la qualità ISO 9001:2008;
- ottemperare alle attuali disposizioni vigenti in tema di sicurezza e di protezione ambientale;
- assicurare ai lavoratori adeguate opportunità di formazione ed elevazione professionale per garantire un alto grado di competenza professionale;
- mantenere la massima chiarezza del materiale informativo riguardante le attività, dove tutto deve essere indicato in modo preciso, comprensibile e strettamente corrispondente alla realtà;

- improntare i rapporti con i clienti alla correttezza, alla disponibilità, alla propensione all'ascolto delle loro esigenze ed al dialogo;
- migliorare l'approccio professionale con i clienti che devono poter usufruire di condizioni ambientali adeguate;
- monitorare costantemente (nell'ottica del miglioramento continuo) gli obiettivi degli indicatori di processo indicati nel documento "Obiettivi del Sistema Qualità" per l'anno in corso;
- relativamente all'Accreditamento regionale, mantenere all'interno delle soglie limite (recepite in forma cogente) gli specifici Indicatori, inerenti efficacia ed efficienza dei servizi, dotazione logistica, stato economico finanziario e relazioni con il territorio;
- è inoltre intenzione promuovere le metodiche di formazione basate su comunicazione via Internet, i cui Obiettivi saranno individuati, di volta in volta, nel quadro di singole azioni formative e/o di aggiornamento da intraprendere.

In aggiunta ai predetti Obiettivi su elencati, sempre attivi, almeno una volta all'anno vengono fissati (e riesaminati) dalla Direzione degli Obiettivi di natura puntuale (dedicati a specifiche attività, e/o di natura strategica e/o rivolti al miglioramento di determinati aspetti del lavoro), che vengono pubblicati in sede di "Riesame della Direzione" e quindi resi disponibili ed illustrati a tutti i membri di F.O.R.U.M. e, quando previsto, al cliente ed ai fornitori primari. L'andamento della loro attuazione viene inoltre costantemente monitorato nel tempo.

Collocarsi attivamente nel contesto delle nuove politiche del lavoro e dell'occupazione attraverso l'orientamento al miglior percorso formativo da perseguire, la formazione dello stesso nell'ambito più idoneo alle caratteristiche personali nonché favorirne l'inserimento lavorativo attraverso la certificazione di competenze e la rete di contatti sviluppati e le conoscenze delle opportunità in essere; dare maggiore spazio alla domanda di servizi e percorsi personalizzati; entrare in un sistema in cui il rapporto con la scuola tende a diventare più fluido e cooperativo; dialogare maggiormente con il sistema economico-produttivo; tendere ad uscire dal tradizionale modello parascolastico, sviluppando competenze di sistema come quelle riferite alla progettazione, alla valutazione, all'analisi dei fabbisogni del territorio sono gli obiettivi concreti e ambiziosi che la Società Cooperativa F.O.R.U.M. persegue attivamente.

Ragusa, 01 giugno 2016

Il legale rappresentante  
*Giovanni Distefano*