



# MANUALE DELLA QUALITÀ

Secondo la norma

UNI EN ISO 9001:2015

Per il

SISTEMA DI GESTIONE  
PER LA QUALITÀ

di

F.I.L.

Formazione Innovazione Lavoro S.r.l.

Via Pistoiese, 558/e – 59100 Prato

Tel. +39 055 19985411 – [www.filprato.it](http://www.filprato.it)

F.I.L. S.r.l. SI RISERVA LA PROPRIETÀ DEL PRESENTE MANUALE CON DIVIETO PER CHIUNQUE DI RIPRODURLO O DI DIVULGARLO PRESSO TERZI SENZA LA PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE SCRITTA

### Matrice delle revisioni del documento

<i>Rev.</i>	<i>data</i>	<i>Natura della revisione</i>
10	08/08/2017	Revisione totale per adeguamento alla UNI EN ISO 9001:2015
11	10/06/2020	Revisione per aggiornamento scenario e valutazione dei rischi
12	27/07/2020	Variazione sede
13	08/01/2022	Revisione per aggiornamento scenario e procedure di riferimento
14	11/07/2022	Revisione oggetto sociale

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
	RAQ	DG	RAQ	2 di 17	11/07/2022

## Sommario

1	Scopo e oggetto della certificazione .....	3
2	Descrizione dell'organizzazione.....	3
3	Politica e pubblicizzazione .....	3
3.1	Politica per la qualità .....	3
3.2	Comunicazione interna.....	4
3.3	Comunicazione esterna .....	4
3.4	Informazione sui servizi offerti .....	4
4	Punti applicabili.....	5
5	Analisi di scenario .....	5
5.1	House providing .....	5
5.2	Struttura, personale e fornitori.....	6
5.3	Redditività .....	6
6	SWOT Analysis.....	7
6.1	Valutazione dei rischi .....	7
7	Individuazione degli Stakeholder .....	8
8	Documentazione del sistema Qualità.....	8
8.1	Manuale .....	8
8.2	Procedure della qualità - PSQ .....	9
8.3	Piani per la qualità - PPQ.....	9
8.4	Istruzioni di Lavoro - IL.....	9
8.5	Documenti di registrazione della qualità - DR .....	9
8.6	Documenti di origine esterna .....	9
9	Gestione dei documenti del SGQ.....	9
10	Individuazione dei processi primari.....	9
11	Riesame della direzione.....	11
11.1	Generalità .....	11
11.2	Elementi in ingresso per il riesame.....	12
11.3	Elementi in uscita dal riesame.....	12
12	Responsabilità, autorità e comunicazione .....	13
12.1	Responsabilità ed autorità .....	13
12.2	Definizione ruoli e competenze .....	13
13	Risorse umane.....	13
13.1	Messa a disposizione delle risorse .....	13
13.2	Risorse umane .....	13
13.3	Infrastrutture .....	15
13.4	Ambiente di lavoro .....	16
14	Allegati .....	16

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
RAQ	DG	RAQ	3 di 17	11/07/2022	

## 1 Scopo e oggetto della certificazione

Il presente Manuale ha lo scopo di descrivere i criteri per tenere sotto controllo tutti i processi (interni ed esterni) che hanno influenza sulla qualità dei servizi, le modalità operative di tipo generale, le risorse messe a disposizione e le responsabilità inerenti al Sistema di gestione per la Qualità organizzato ed attivato in conformità ai requisiti della UNI EN ISO 9001:2015 da F.I.L. S.r.l.; in particolare fornisce le prescrizioni e le indicazioni sull'organizzazione, sulle modalità e sulle procedure alle quali F.I.L. S.r.l. si attiene nell'erogazione dei servizi di orientamento al lavoro, al fine di:

- Stabilire i ruoli e le responsabilità nell'erogazione del servizio di orientamento al lavoro al fine di definire e attuare un sistema di gestione per la qualità che consenta di raggiungere gli obiettivi per la qualità fissati;
- Ottenere un governo dei processi tale da consentire un efficace controllo dei prodotti offerti in modo da conseguire e migliorare la soddisfazione dei clienti;
- Attivare strumenti di miglioramento continuo attraverso la definizione e la regolamentazione di azioni preventive e correttive;
- Garantire che il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti della UNI EN ISO 9001:2015.

Tutte le prescrizioni contenute nel presente Manuale della Qualità ed in tutti i documenti da esso richiamati saranno applicate da F.I.L. S.r.l. e quindi verificabili durante le visite ispettive di terza parte.

Il suddetto Sistema di Gestione è rispondente agli obiettivi fissati dalla Direzione per la gestione di tutte le sue attività per ciascuna fase del processo di erogazione dei servizi.

F.I.L. S.r.l. applica il Sistema di Gestione per la Qualità, descritto nel presente Manuale e nella documentazione da esso richiamata, a tutte le attività individuate come processi primari nella sezione 10 del presente Manuale della Qualità.

L'oggetto della certificazione è il seguente:

"Progettazione ed erogazione di servizi istituzionali di Centro per l'impiego"

## 2 Descrizione dell'organizzazione

L'organizzazione è descritta nello statuto.

## 3 Politica e pubblicizzazione

F.I.L. S.r.l. assicura efficaci canali di comunicazione rivolti sia all'esterno sia all'interno per consentire la maggiore congruenza possibile tra le aspettative dei clienti e il servizio offerto.

### 3.1 Politica per la qualità

L'organizzazione crede nella condivisione con il personale e si adopera per rendere partecipi tutti i collaboratori della propria mission, delle proprie modalità operative e dei risultati raggiunti. Per questo ha messo a punto la propria politica per la qualità contenuta nell'allegato 2 al presente manuale e l'ha affissa nei locali principali della struttura.

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
	RAQ	DG	RAQ	4 di 17	11/07/2022

### 3.2 Comunicazione interna

F.I.L. S.r.l. ha implementato processi di comunicazione interna, atti alla divulgazione di quanto ritenuto essenziale per l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e per il raggiungimento della soddisfazione dei requisiti richiesti dal cliente.

I processi di comunicazione individuati si appoggiano a tre principali mezzi:

- Riunioni aziendali indette dalla Direzione, cui partecipano tutti i dipendenti o soltanto alcune funzioni;
- Comunicazioni scritte o verbali di carattere informativo e/o vincolante emessi dalla Direzione o, previa autorizzazione o delega, dai Responsabili della progettazione e dal RAQ.
- Comunicazione attraverso cartelle condivise su server.

Mediante tali supporti i dipendenti dell'azienda sono messi a conoscenza sia della politica per la qualità aziendale, sia degli obiettivi a carattere generale od operativo volti al raggiungimento degli obiettivi per la qualità stabiliti dalla Direzione Aziendale. L'azienda, a tutti i suoi livelli, è messa a conoscenza dell'adeguatezza e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità con periodicità annuale, mediante sintetico comunicato sui risultati del riesame da parte della Direzione, contenente inoltre le eventuali modifiche agli obiettivi per la qualità.

I processi di comunicazione di tipo discendente (top-down), sopra descritti, si affiancano a processi di comunicazione di tipo ascendente (bottom-up), in modo da consentire una piena partecipazione dei dipendenti alla realizzazione degli obiettivi per la qualità aziendali.

La Direzione incarica il RAQ di raccogliere e valutare eventuali richieste o considerazioni inerenti l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità, le modalità operative necessarie al soddisfacimento dei requisiti del prodotto, l'adeguatezza delle risorse messe a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e quant'altro possa emergere ai diversi livelli dell'organizzazione.

Il RAQ provvederà a sottoporre alla Direzione quanto risulti opportuno prendere in considerazione. La Direzione delibererà in merito alle azioni da intraprendere.

### 3.3 Comunicazione esterna

Per F.I.L. S.r.l. è fondamentale un continuo feedback con i clienti e per tale motivo attua quanto nelle proprie possibilità per evadere prontamente ogni richiesta attraverso l'informazione sui servizi e l'informazione contrattuale.

Inoltre, F.I.L. S.r.l. si è dotata di un sistema di comunicazione esterna che passa attraverso la cura dell'immagine sul web.

### 3.4 Informazione sui servizi offerti

Le richieste di informazioni sui servizi giunte presso F.I.L. S.r.l. per via telefonica, fax, e-mail, vengono raccolte e gestite secondo le modalità definite nella PSQ04 "Gestione della Comunicazione e Reclami".

Informazioni sulle attività di F.I.L. S.r.l. sono reperibili attraverso le pagine dedicate sul sito internet [www.filprato.it](http://www.filprato.it). Il sito è costantemente aggiornato con le iniziative pianificate e in corso di definizione, sul sito sono inoltre disponibili tutte le informazioni che F.I.L. S.r.l. considera utile offrire alla consultazione dei visitatori del sito.

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
RAQ	DG	RAQ	5 di 17	11/07/2022	

#### 4 Punti applicabili

Si intendono applicabili tutti i requisiti delle precedenti norme con la seguente esclusione:

- UNI EN ISO 9001:2015 8.5.3 "proprietà del cliente" perché l'organizzazione non tratta prodotti materiali o immateriali di proprietà di terzi.

Relativamente all'attuazione del seguente punto:

- UNI EN ISO 9001:2015 7.1.5 "risorse per il monitoraggio e la misurazione"

L'organizzazione non utilizza strumenti fisici di misurazione, tantomeno che necessitano di taratura, quindi tale punto si applica esclusivamente agli strumenti di misura delle performance (quali ad esempio i questionari) che saranno soggetti a revisione periodica.

#### 5 Analisi di scenario

##### 5.1 House providing

F.I.L. S.r.l. è una società in house providing, pertanto la sua azione è orientata alla gestione di servizi programmati e progettati da altri soggetti decisori, quali: regione, ministero del lavoro e normative conseguenti. Socio unico di F.I.L. S.r.l. è l'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego ARTI.

La società sta attraversando un periodo di transizione organizzativa legato:

- all'opera di omogeneizzazione e standardizzazione delle prestazioni erogate dai Centri per l'impiego di tutta la regione, avviata da ARTI con l'obiettivo di uniformare i servizi su tutto il territorio regionale, oltre a garantire la continuità di erogazione, sia in termini quantitativi che qualitativi, delle prestazioni e dei servizi garantiti dai Centri per l'impiego;
- all'adeguamento del modello organizzativo e all'incremento in modo significativo e importante da parte di ARTI dell'organico dei Centri per l'impiego, a seguito del Piano Straordinario di Potenziamento dei Centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro dell'Agenzia, approvato con Decreto Direttoriale di ARTI n. 466/2020;

Il riassetto dei servizi per l'impiego definito da ARTI, che ha interessato anche il Centro per l'impiego di Prato, sta portando a una ridefinizione del ruolo di F.I.L. S.r.l., in base al quale il personale della società è adesso impiegato a supporto del personale di ARTI, che gestisce direttamente i servizi.

*In data 5 luglio 2022 il Socio unico ARTI ha modificato la mission societaria, variando lo Statuto societario e definendo le nuove attività che F.I.L. S.r.l. dovrà svolgere:*

- *attività di supporto ad ARTI nell'attuazione della programmazione nazionale, regionale ed europea per la gestione di programmi operativi:*
  - a) assistenza nell'attuazione di programmi e progetti in cui ARTI svolge il ruolo di Organismo Intermedio;*
  - b) gestione e controllo di fondi e istruttoria per la concessione di finanziamenti, incentivi, agevolazioni, contributi, strumenti di carattere finanziario e ogni altro tipo di beneficio regionale, nazionale e comunitario alle imprese e agli enti pubblici;*
  - c) attività considerate istituzionali da ARTI e svolte con carattere anche non continuativo:*
    - *consulenza e assistenza per la programmazione di attività in materia di politiche attive del lavoro, incentivi alle imprese, monitoraggio e valutazione;*
    - *collaborazione alla progettazione e attuazione delle politiche di intervento in materia di politiche*

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
	RAQ	DG	RAQ	6 di 17	11/07/2022

*attive del lavoro;*

- *collaborazione nell'attuazione di attività finalizzata a perseguire obiettivi di sviluppo economico e sociale strettamente connessi alla realizzazione di politiche attive del lavoro.*

*La società, dunque, seguendo le indicazioni del Socio unico, dal 2022 gestisce ed eroga servizi complementari strumentali all'attività di ARTI svolta presso il Centro Impiego di Prato, inerenti il mercato del lavoro e i servizi connessi, con relativa assistenza tecnica per rendicontazione di progetti relativi alle politiche attive del lavoro.*

### *5.2 Struttura, personale e fornitori*

La società si muove in uno scenario determinato da politiche pubbliche e pertanto la stessa struttura segue procedure determinate dall'ente pubblico.

Il personale è selezionato in base ai regolamenti interni (Codice per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione ed inserimento di personale e per il conferimento di incarichi professionali e collaborazioni) che applicano il D.Lgs 165/2001 s.m.i.

I fornitori sono selezionati in base a quanto previsto dal D.Lgs. 50/2016 s.m.i. quindi anche attraverso il mercato elettronico della pubblica amministrazione (Mepa) e le convenzioni attive sulla piattaforma Consip S.p.a.- La società si è inoltre dotata di un proprio albo fornitori.

### *5.3 Redditività*

Gli scenari esposti precedentemente, non permettendo una politica di investimento determinano che una buona gestione della società sia monitorata attraverso il margine operativo lordo e l'utile di esercizio, che ci si aspetta siano sempre positivi.

### *5.4. Emergenza COVID-19*

A seguito della pandemia causata dalla diffusione del COVID-19, la società si è trovata ad operare in un contesto emergenziale, a cui ha fatto fronte provvedendo alla tutela della salute del personale e degli utenti (clienti) dei servizi erogati, in attuazione delle disposizioni governative, ministeriali e regionali in materia di contenimento e contrasto dell'emergenza epidemiologica COVID-19.

In particolare F.I.L. S.r.l. ha adottato un Protocollo aziendale di regolamentazione anti-contagio quale attuazione del Protocollo nazionale del 14 marzo 2020 tra le parti sociali alla presenza del Governo e confermato nel D.P.C.M. del 26 aprile 2020.

In ragione del fondamento normativo secondo il quale il datore di lavoro ha l'obbligo di impiegare tutte le misure idonee a prevenire sia i rischi insiti all'ambiente di lavoro, sia quelli derivanti da fattori esterni e inerenti al luogo in cui tale ambiente si trova, e in considerazione delle recenti disposizioni specifiche, che impongono che la prosecuzione delle attività lavorative è consentita solo in presenza di condizioni che assicurino alle persone che lavorano adeguati livelli di protezione, la società ha ritenuto necessario formalizzare l'attuazione di un protocollo anti-contagio interno.

In linea con questo presupposto, il Documento di Valutazione dei Rischi di cui all'articolo 28 del D.Lgs.81/08 e s.m.i. è stato integrato ma non modificato, dal Protocollo aziendale di sicurezza anti-contagio.

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
RAQ	DG	RAQ	7 di 17	11/07/2022	

L'applicazione delle misure emergenziali disposte dal Governo, dalla Regione e delle disposizioni a carattere straordinario del socio, nonché committente del contratto di affidamento in house dei servizi per l'impiego, ha comportato per F.I.L. S.r.l. lo svolgimento in via ordinaria delle prestazioni lavorative in forma agile attraverso modalità di telelavoro, l'individuazione di attività strettamente funzionali alla gestione dell'emergenza e delle attività indifferibili.

F.I.L. S.r.l. si è, pertanto, attrezzata con gli strumenti necessari per garantire l'espletamento in modalità lavoro agile delle attività amministrative societarie e dei servizi per l'impiego affidati dal socio.

*Con il venire meno dello stato di emergenza la società, seguendo le indicazioni delle Autorità è tornata a svolgere l'attività secondo le consuete modalità applicate nel periodo pre-pandemia, attuando però alcune misure preventive descritte nel Protocollo.*

La società adeguerà la propria azione in base all'evoluzione dell'emergenza e dei correlati provvedimenti normativi a livello nazionale e regionale oltre che alle disposizioni del socio e committente in materia.

## 6 SWOT Analysis

Analisi SWOT	Qualità utili al conseguimento degli obiettivi	Qualità dannose al conseguimento degli obiettivi
Elementi interni (riconosciuti come costitutivi dell'organizzazione da analizzare)	Professionalità interna	Motivazione del personale
Elementi esterni (riconosciuti nel contesto dell'organizzazione da analizzare)	Cliente-proprietario Operare in un quasi-mercato	Unicità del cliente Dipendenza da scelte di programmazione <i>del Socio unico</i>

### 6.1 Valutazione dei rischi

L'organizzazione effettua la valutazione dei rischi che potrebbero portare ad effetti indesiderati (danni) in quattro direzioni:

1. Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro, contenuta all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi ai sensi del D.Lgs. 81/2008
2. Responsabilità dell'organizzazione per il comportamento dei suoi membri, contenuta nella sezione dedicata al modello 231
3. Ai sensi della DLgs 175/2016 "testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" contenuta nella relazione annuale di bilancio.

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
	RAQ	DG	RAQ	8 di 17	11/07/2022

4. Relativa all'attività d'impresa, in allegato al presente manuale e descritta dalla procedura PSQE01

La valutazione dei rischi è riportata nell'allegato 5 al presente manuale.

Il Documento di valutazione dei Rischi di cui all'articolo 28 del D.Lgs.81/08 e ss.mm.ii. è stato integrato ma non modificato, dal Protocollo aziendale di sicurezza anti-contagio in data 18 maggio 2020 e ss.mm.ii.

## 7 Individuazione degli Stakeholder

L'organizzazione ha individuato i portatori di interesse e le relative aspettative come descritti nella tabella seguente.

Stakeholder	Aspettative
Socio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supportare il Socio nell'attuazione della programmazione nazionale, regionale ed europea per la gestione di programmi operativi e collaborare alla progettazione e attuazione delle politiche di intervento in materia di politiche attive del lavoro</li> <li>• Equilibrio economico-finanziario</li> </ul>
Associazioni di categoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire adeguati servizi a supporto di ARTI per efficaci interventi di politiche attive del lavoro</li> </ul>
Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire adeguati servizi a supporto di ARTI per un'efficace gestione del mercato del lavoro locale</li> <li>• Fornire adeguati servizi a supporto di ARTI per relazionare i servizi per l'impiego con le politiche sociali locali.</li> </ul>
Utenti dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire adeguati servizi a supporto di ARTI per migliorare le opportunità occupazionali</li> <li>• Fornire adeguati servizi a supporto di ARTI per l'erogazione di servizi efficienti</li> </ul>
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualità dei pagamenti</li> <li>• Snellezza amministrativa</li> <li>• Interfaccia semplice con la struttura</li> </ul>

## 8 Documentazione del sistema Qualità

La documentazione del SGQ è costituita secondo una struttura a piramide con questo manuale (e i relativi allegati), le procedure, i piani per la qualità, le istruzioni lavoro (se necessarie) e altri documenti di supporto ai processi (modulistica e documenti controllati in genere).

L'elenco completo della documentazione di F.I.L. S.r.l. è contenuta nel DR01

### 8.1 Manuale

Rappresenta il vertice della piramide della documentazione e affronta i seguenti temi:

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
	RAQ	DG	RAQ	9 di 17	11/07/2022

- il campo di applicazione del SGQ
- la politica per la qualità con le modalità di comunicazione e pubblicizzazione
- i processi primari e la pianificazione delle azioni principali.
- L'organizzazione e contesto (con riferimento allo statuto si descrivono l'organizzazione e le sue finalità), si analizza lo scenario in cui opera individuando rischi, minacce, opportunità e punti di forza (SWOT Analysis) e si individuano gli stakeholder e le loro aspettative.
- Valutazione dei rischi

### 8.2 Procedure della qualità - PSQ

Le procedure illustrano i processi che caratterizzano l'attività di F.I.L. S.r.l., evidenziando le 3 W (chi, cosa, quando).

### 8.3 Piani per la qualità - PPQ

Per migliorare la gestione di eventi particolarmente complessi potranno essere realizzati specifici PPQ - Piani per la Qualità (nel caso dei corsi di formazione DR20 "Piano di progettazione corso di formazione" e DR21 "Idea progettuale") che garantiscano un adeguato monitoraggio degli elementi qualitativi normalmente previsti nel SGQ e/o quelli non previsti ma espressamente richiesti nel caso in questione. Nello specifico PPQ saranno individuati in modo univoco tutti i requisiti qualitativi per la conforme gestione, controllo e verifica. In sostanza ciascun PPQ diventerà una specie di piccolo sistema di gestione per la qualità relativo al singolo progetto. In esso dovranno quindi essere chiaramente individuate le responsabilità attinenti a ciascuna fase di lavoro, le modalità con cui le funzioni medesime si interfaceranno tra loro, i tempi della realizzazione, i documenti di supporto e registrazione, i metodi per la misura della conformità e soprattutto della soddisfazione del cliente.

### 8.4 Istruzioni di Lavoro - IL

Le IL sono documenti a carattere operativo, richiamati dalle PSQ, resi disponibili sul luogo di lavoro e ovunque si possa manifestare la necessità di un documento di supporto (preciso ma essenziale) per l'esecuzione conforme delle singole attività di lavoro.

### 8.5 Documenti di registrazione della qualità - DR

I DR sono documenti che consentono di dare alle parti interessate evidenza oggettiva sulla corretta implementazione e attuazione del SGQ. Si tratta di documenti di varia origine (verbali, fogli per la raccolta dati, modulistica, etc.) che vengono impiegati e conservati con specifiche modalità.

### 8.6 Documenti di origine esterna

Sono i documenti non originati dal F.I.L. S.r.l. ma che costituiscono per F.I.L. S.r.l. un riferimento cogente (i.e. regolamenti regionali) o ad adesione volontaria (buone prassi).

Le modalità di gestione dei documenti di origine esterna sono dettagliate nella procedura PSQ02 "Tenuta sotto controllo dei documenti di origine esterna".

## 9 Gestione dei documenti del SGQ

L'emissione, la modifica, la distribuzione e la conservazione di un qualsiasi documento del SGQ avvengono come descritto nella procedura 01.

## 10 Individuazione dei processi primari

L'organizzazione eroga servizi complementari strumentali all'attività di ARTI inerenti il mercato del lavoro e i servizi connessi, affidati dal socio unico con contratto di servizio. Il contratto di servizio

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
RAQ	DG	RAQ	10 di 17	11/07/2022	

prevede che la gestione dei servizi affidati e delle relative funzioni avvenga da parte della Società nel rispetto dei LEP introdotti dal Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150, della Carta dei servizi dei Centri per l'impiego, approvata con Decreto n. 19083 del 28 dicembre 2017 della Regione Toscana, e degli indirizzi fissati da ARTI. *Nella progettazione ed erogazione dei servizi la società deve attenersi alle Procedure e standard operativi definite da ARTI e dalla Regione Toscana.* L'organizzazione ha individuato i seguenti processi primari:

Processo	PSQ di riferimento
Progettazione ed erogazione di servizi per l'impiego	<p><i>Le procedure applicate sono quelle contenute nei seguenti atti approvati dalla Regione Toscana e da ARTI</i></p> <p><b><i>Procedure e standard operativi dei servizi alle persone, in attuazione delle linee guida per la qualificazione dei centri per l'impiego approvate con DGR 124 del 15/02/2021 - Decreto n. 63 del 02/03/2021 - Allegati A, A.1, B, C; D, E</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Iscrizione stato di disoccupazione (allegato A), articolato in tre specifici ambiti (allegato A1): registrazione titoli di studio; politiche attive erogate in modalità a distanza; regole per la determinazione dello stato di disoccupazione</i></li> <li>• <i>patto di servizio personalizzato e orientamento (allegato B)</i></li> <li>• <i>accesso ai servizi di cittadini di paesi terzi (allegato C)</i></li> <li>• <i>applicazione della condizionalità (allegato D)</i></li> <li>• <i>reddito di cittadinanza (allegato E);</i></li> </ul> <p><b><i>Implementazione delle indicazioni interne rivolte a Operatori dei Centri per Impiego relative a procedure e standard operativi dei servizi alle persone approvati con Decreto Direttoriale n. 63 del 02/03/2021. Decreto n. 223 del 01/06/2021 Allegati A, A.1, B, C; D, E</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>iscrizione stato di disoccupazione (allegato A) articolato in tre specifici ambiti (allegato A1): registrazione titoli di studio; politiche attive erogate in modalità a distanza; regole per la determinazione dello stato di disoccupazione</i></li> <li>• <i>patto di servizio personalizzato e orientamento (allegato B);</i></li> <li>• <i>accesso ai servizi di cittadini di paesi terzi (allegato C);</i></li> <li>• <i>applicazione della condizionalità (allegato D);</i></li> <li>• <i>reddito di cittadinanza (allegato E);</i></li> </ul> <p><b><i>Disciplinare per l'attuazione del Sistema Regionale delle Competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002 e smi- approvato on DGR n.988/19 del 29.07.2019.</i></b></p>

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
RAQ	DG	RAQ	11 di 17	11/07/2022	

	<p><b><i>D.G.R. n. 988/19. Linee guida e format relativi alle procedure di individuazione e Validazione delle competenze approvate con Decreto Dirigenziale 19 Giugno 2020 n. 9164</i></b></p> <p><b><i>Procedure e standard operativi dei Servizi alle imprese, in attuazione delle linee guida per la qualificazione dei centri per l'impiego approvate con DGR 124 del 15/02/2021 Decreto n. 316 del 21/07/2021 Allegati A, B, C</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tirocini extracurricolari (allegato A);</li> <li>• consulenza e servizi alle imprese (allegato B); • marketing (allegato C);</li> <li>• incontro domanda offerta (allegato D);</li> <li>• comunicazioni obbligatorie (allegato E)</li> </ul> <p><b><i>Procedure e standard operativi dei Servizi alle imprese, in attuazione delle linee guida per la qualificazione dei centri per l'impiego approvate con DGR 124 del 15/02/2021. Aggiornamento "Scheda 6 - tirocini extracurricolari" in recepimento del decreto di Regione Toscana n. 11902/2021.</i></b></p> <p><i>Decreto n. 350 del 09/08/2021 Allegato A</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aggiornamento tirocini extracurricolari (allegato A);</li> </ul> <p><b><i>"Carta dei Servizi Disabili e Categorie Protette ai sensi della legge 68/1999" approvata con delibera della Giunta Regionale Toscana n. 212 del 24/02/2020</i></b></p>
	PSQ14 controllo di gestione e rendicontazione di attività orientative finanziate con fondi pubblici

A questi si affiancano i processi di supporto che influenzano in maniera significativa la qualità. Un elenco completo delle procedure è contenuto nel DR01

## **11 Riesame della direzione**

La Direzione di F.I.L. S.r.l. ha stabilito l'effettuazione di riesami periodici, al fine di verificare l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale e di valutare le prestazioni aziendali nel contesto degli aspetti economico-finanziari e di mercato.

### *11.1 Generalità*

La Direzione verifica l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, nonché il raggiungimento degli obiettivi per la qualità prefissati, attraverso attività di riesame periodico con frequenza minima annuale.

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
	RAQ	DG	RAQ	12 di 17	11/07/2022

Tale riesame comprende inoltre la valutazione delle opportunità per il miglioramento e delle esigenze di modifiche del Sistema di Gestione per la Qualità, compresi la politica e gli obiettivi per la qualità.

I risultati emersi dal riesame sono riportate in un apposito documento denominato "Rapporto di riesame della Direzione", firmato dal Direttore. In tale documento è riportato anche il nuovo piano annuale di miglioramento ed il riferimento al nuovo piano di formazione annuale. Il "Rapporto di riesame della Direzione" è conservato secondo le modalità espresse nella relativa procedura documentata.

### *11.2 Elementi in ingresso per il riesame*

Il riesame è eseguito dalla Direzione e si basa sull'analisi sistematica di informazioni relative agli aspetti attinenti il Sistema di Gestione per la Qualità:

- Risultati delle visite ispettive interne e raccomandazioni per il miglioramento derivanti dalle verifiche ispettive esterne
- Segnalazioni e reclami dei clienti e loro eventuali verifiche o, comunque, qualsiasi informazione significativa di ritorno dal cliente, compresi i questionari di soddisfazione del cliente ed il monitoraggio delle procedure di reclamo avviate dal cliente
- Non Conformità interne e dei dati relativi alla conformità dei servizi ai requisiti del cliente
- Azioni correttive e preventive e loro stato
- Risultati derivanti dai programmi annuali per la qualità e dalle azioni intraprese a seguito dei precedenti riesami
- Richieste di modifiche alla struttura organizzativa dell'azienda, alle strategie od a quant'altro potrebbe avere effetto sul Sistema di Gestione per la Qualità
- Rapporti periodici sullo stato della qualità
- Nuove opportunità di miglioramento
- Valutazioni delle prestazioni dei fornitori e loro qualificazione
- Risultati economici e di gestione

### *11.3 Elementi in uscita dal riesame*

Gli elementi in uscita dal riesame sono documentati nel "Rapporto di riesame della Direzione", che comprende le decisioni e le azioni stabilite dalla Direzione sulla base degli aspetti e delle informazioni presi in esame. Il "Rapporto di riesame della Direzione" comprende la sintetica elencazione delle decisioni e delle azioni volte al miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e dei processi aziendali ed al miglioramento dei propri prodotti e servizi in relazione ai requisiti espressi dai clienti.

Il rapporto contiene, inoltre, quanto stabilito relativamente al fabbisogno di risorse, sia strutturali che umane. Per le risorse umane si fa riferimento anche al piano di formazione per l'anno seguente approvato dalla Direzione. Qualora il piano di formazione non fosse stato ancora predisposto alla data del riesame da parte della Direzione, le decisioni e le azioni stabilite in tale sede in materia di risorse umane costituiscono la base su cui costruire il piano di formazione.

In Occasione del riesame vengono rivisti anche:

- La politica per la qualità
- I requisiti dell'organizzazione (infrastrutture e personale)
- Analisi di scenario

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
RAQ	DG	RAQ	13 di 17	11/07/2022	

- SWOT Analysis
- Valutazione dei rischi
- Individuazione degli Stakeholder e delle loro aspettative
- Le modalità operative dell'organizzazione

## **12 Responsabilità, autorità e comunicazione**

### *12.1 Responsabilità ed autorità*

Responsabilità ed autorità della società sono dichiarate nello statuto e sono graficamente rappresentate nell'organigramma in allegato 3 al presente manuale.

### *12.2 Definizione ruoli e competenze*

Con riferimento all'organigramma di F.I.L. S.r.l., sono state individuate le funzioni riportate nel mansionario in allegato 4 al presente manuale.

## **13 Risorse umane**

### *13.1 Messa a disposizione delle risorse*

F.I.L. S.r.l. mette a disposizione risorse materiali ed umane necessarie a ottenere la soddisfazione dei clienti e ad attuare e migliorare i propri processi. In particolare, riguardo alla necessità di attuare, tenere aggiornato e migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, l'azienda predispone:

- Le infrastrutture, l'ambiente di lavoro e le risorse umane con le modalità descritte nei successivi paragrafi 13.2 e 13.3;
- Le modifiche alle risorse evidenziate come necessarie a seguito dei Riesami del Sistema di Gestione per la Qualità.

Per l'esigenza di accrescere la soddisfazione del cliente, ottemperando ai suoi requisiti, l'azienda opera valutando le necessità scaturite dal riesame dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi offerti, dall'analisi dei questionari di soddisfazione del cliente, da altre eventuali richieste interne e mettendo a disposizione le risorse.

### *13.2 Risorse umane*

Il personale operante in F.I.L. S.r.l. deve essere competente per la mansione svolta sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

#### *13.2.1 Generalità*

L'operatore dell'amministrazione e personale è responsabile della compilazione e dell'aggiornamento di schede del personale (DR08 "Scheda Nominativa") sulle quali è riportato, accanto al nome della persona, l'area di appartenenza, la mansione ricoperta all'interno dell'area, la scolarità e le esperienze professionali maturate. Alla scheda è allegato il curriculum vitae et studiorum aggiornato almeno annualmente.

I requisiti minimi di idoneità ed i tempi tecnici necessari alla formazione del personale per le singole mansioni aziendali sono stabiliti dal RAQ, in collaborazione con il Responsabile della funzione interessata, formalizzati nel DR09 "Requisiti minimi di idoneità e periodi di affiancamento" ed approvati dalla Direzione. Tali requisiti costituiscono la specifica di riferimento sulla quale calibrare le attività di addestramento.

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
RAQ	DG	RAQ	14 di 17	11/07/2022	

Al personale viene assegnata una determinata mansione aziendale solo dopo che ha ricevuto un addestramento sufficiente a permettergli il corretto svolgimento delle attività legate alla mansione e dopo che la competenza è stata valutata da un suo responsabile di funzione.

### *13.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento*

L'azienda riconosce l'importanza, per una corretta ed efficace applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e per il continuativo perseguimento degli obiettivi per la qualità aziendali, di assicurare adeguata competenza, consapevolezza ed addestramento al proprio personale dipendente. L'idoneità del personale a svolgere le mansioni previste dal Sistema di Gestione per la Qualità di F.I.L. S.r.l. è garantita mediante:

- Soddisfacimento dei requisiti minimi di idoneità individuati come rilevanti per la mansione da ricoprire;
- Attività di addestramento volta a conferire i requisiti, le conoscenze e le competenze necessarie ad un corretto svolgimento delle mansioni assegnate.

Il personale è consapevole della rilevanza delle attività che esso svolge all'interno dell'azienda; tutte le funzioni sono messe a conoscenza del mansionario, dell'organigramma, dei risultati delle verifiche ispettive e degli obiettivi da perseguire, espressi nel "Piano di miglioramento" compilato annualmente. L'azienda predispone, inoltre, quanto necessario, in termini di interventi formativi e/o informativi, per assicurare adeguata consapevolezza al proprio personale.

La documentazione relativa agli interventi formativi e le altre registrazioni riguardanti la gestione delle risorse umane sono gestite in accordo con quanto descritto nel Capitolo 8 del presente Manuale della Qualità e nei documenti da esso richiamati.

### *13.2.3 Rilevazione delle esigenze formative*

Le attività di formazione del personale si rendono obbligatoriamente necessarie nei seguenti casi:

- Assunzione di nuovo personale;
- Assegnazione ad altre mansioni di personale già operante in azienda;
- Acquisizione di metodologie diverse da quelle già in uso;
- Necessità di ampliare le conoscenze relativamente ad alcuni argomenti specifici di particolare interesse aziendale;
- Rilevazione di gravi carenze circa la conoscenza del Sistema Qualità, evidenziate nel corso di Verifiche ispettive interne.

Le esigenze formative di F.I.L. S.r.l. non sono definite all'inizio dell'anno ma in itinere e derivanti dalla collaborazione fra i dipendenti e pertanto in costante formazione. Nel caso in cui si notino difficoltà di azione si interviene, ad hoc, con la formazione organizzata.

La formazione, sia nel caso di neoassunti che nel caso di cambio di mansione, avviene essenzialmente per affiancamento a personale esperto presente in azienda. L'attività di formazione è altamente razionalizzata grazie alle scelte strategiche che la Direzione mette in atto al momento dell'assunzione di nuovo personale.

L'assunzione di personale avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di rapporti di lavoro come da **"CODICE PER LA DISCIPLINA DELLE PROCEDURE DI RICERCA, SELEZIONE ED INSERIMENTO DI PERSONALE E PER IL CONFERIMENTO DI INCARICHI PROFESSIONALI E COLLABORAZIONI"**.

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
	RAQ	DG	RAQ	15 di 17	11/07/2022

#### *13.2.4 Pianificazione ed attuazione dell'addestramento - Formazione permanente*

1. La società fa riferimento alla formazione professionale continua come scelta qualificante della politica delle risorse umane. Le attività *saranno pianificate dalla Direzione secondo le necessità che emergono nell'anno in corso.*
2. Al fine di conseguire una gestione delle risorse umane improntata a principi di valorizzazione, efficienza ed efficacia, nonché in un'ottica di continuo miglioramento del rapporto con il cliente/utente e della sua soddisfazione, la Società, nella persona *del Direttore nel corso dell'anno, definisce i percorsi formativi necessari al momento per il personale*, utilizzando allo scopo tutti i possibili finanziamenti disponibili a livello comunitario, nazionale, regionale e provinciale e utilizzando, se possibile, le convenzioni con le Università, gli Istituti di ricerca e le Associazioni datoriali di appartenenza.
3. I percorsi formativi *sono definiti dalla Direzione e*, qualora ce ne fosse la necessità, con la RSU: Essi sono finalizzati al miglioramento delle capacità professionali delle risorse umane, allo sviluppo delle loro competenze in un periodo stabilito e al perseguimento di specifici comportamenti organizzativi.
4. Gli interventi formativi, i contenuti erogati ed i periodi in cui vengono effettuati sono registrati sul DR12 "Scheda corso". I documenti coinvolti sono archiviati sotto la responsabilità del Responsabile Amministrazione e Personale secondo quanto previsto dalla PSQ01.

#### *13.3 Infrastrutture*

F.I.L. S.r.l. per lo svolgimento delle proprie attività è dotata di locali adibiti alle seguenti attività:

- Locali uso ufficio per le attività di gestione dei processi aziendali
- Locali uso ufficio per le attività al pubblico
- Ufficio Direzione
- Sala riunioni
- Magazzino

L'azienda, al momento utilizza il sito via Pistoiese, 558/e Prato.

F.I.L. S.r.l. per l'impiego per lo svolgimento delle proprie attività oggetto di certificazione, non necessita di particolari dotazioni tecnologiche, se non quelle informatiche.

Le attrezzature elettroniche e le apparecchiature utilizzate come supporto per l'erogazione dei servizi sono elencate nel DR14 "Elenco Strumenti". Ogni strumento presente in elenco deve essere registrato nel DR13 "Registro manutenzione strumenti e prodotti informatici" in cui sono riportate le informazioni relative all'anagrafica dello strumento, le modalità di utilizzo e di manutenzione. Tale modulo deve essere aggiornato a seguito di controlli annuali in cui il responsabile deve verificare il corretto funzionamento dello strumento e riportare l'esito e la data degli interventi manutentivi ordinari e straordinari. Le attrezzature informatiche hardware e software di proprietà dell'azienda sono elencate nel DR15 "Elenco prodotti informatici", e nel "Registro manutenzione strumenti e prodotti informatici" in cui si tiene traccia del loro aggiornamento, manutenzione e della loro adeguatezza alle esigenze di gestione dell'azienda. I suddetti mezzi di produzione sono conformi alle norme di sicurezza e prevenzione infortuni vigenti (D.Lgs 81/2008 e leggi collegate).

I mezzi di produzione sono utilizzati nelle capacità e nei limiti per essi definiti e forniti dal costruttore, corredati dei relativi documenti d'uso.

	<b>Manuale della qualità</b>				Revisione
					14
	Verificato da	Approvato da	Elaborato da	Pagina	data
RAQ	DG	RAQ	16 di 17	11/07/2022	

Per tutti i mezzi utilizzati il Responsabile logistica provvede a far effettuare da ditte esterne le necessarie operazioni di manutenzione.

#### *13.4 Ambiente di lavoro*

F.I.L. S.r.l. utilizza un ambiente di lavoro confortevole mediante l'uso di un adeguato sistema di riscaldamento per i periodi invernali. Le postazioni di lavoro sono studiate in modo tale da godere di adeguata illuminazione. I personal computer, le scrivanie e le sedie sono disposti in maniera da consentire posture ergonomicamente corrette. Le prescrizioni relative alla sicurezza e all'igiene del lavoro definite dal Dlgs 81/2008 sono rispettate per le parti applicabili, tenuto conto della natura e delle dimensioni di F.I.L. S.r.l..

La società, a seguito emergenza COVID-19 e delle misure emergenziali disposte dal Governo, dalla Regione e delle disposizioni a carattere straordinario del socio ha adottato in via straordinaria la modalità di lavoro a distanza (smart working). Nell'accordo di smart working stipulato tra la società e i dipendenti è stato inserito una sezione dedicata ai requisiti minimi di idoneità dei locali privati adibiti ad attività lavorativa in smart work.

#### **14 Allegati**

1. Acronimi e terminologia
2. Politica
3. Organigramma
4. Mansionario
5. Valutazione dei rischi