Provincia di Parma - Servizio Formazione Professionale e Politiche attive del Lavoro

RESPONSABILE: Enzo CERBINO (Direttore e Segretario Generale)
REFERENTE: Giulietta DELLI e Gabriele MARZANO
Tel: 0521931540-1754 **e-mail:** g.delli@provincia.parma.it; g.marzano@provincia.parma.it

LE CARATTERISTICHE GENERALI

Il Servizio Formazione Professionale e Politiche Attive del Lavoro è un Servizio della Amministrazione Provinciale di Parma costituitosi a seguito del processo generale di delega alle Province delle competenze in materia di programmazione dell'offerta di formazione professionale e promozione al lavoro (D.Lgs 469/98, L.R. 25/98 e successive applicazioni). Il Servizio si occupa di programmare, coordinare e monitorare tutte le attività svolte sul territorio parmense inerenti la formazione professionale ed il lavoro. Nello specifico esso prevede tre linee o ambiti di attività fondamentali: Formazione professionale (FP), Centri per l'impiego (CI), Servizio inserimento lavorativo disabili (SILD).

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Servizio Formazione Professionale (a cui afferiscono anche l'Osservatorio sul Mercato del Lavoro e il Laboratorio dell'Innovazione) e il Servizio Inserimento Lavorativo Disabili sono collocati presso la sede operativa centrale di Parma . Per quanto riguarda i Centri per l'Impiego sono organizzati in 5 sedi, una per ognuno dei quattro distretti locali - Parma, Langhirano, Fidenza, Borgo Val di Taro - più la sede aggiuntiva di Fornovo.
L'organico complessivo è di 102 unità ma va sottolineato che il Settore ha in corso un ampio processo di stabilizzazione del personale flessibile in dotazione al Servizio, in attuazione delle disposizioni poste dalla Legge Finanziaria 2007.

ALTRI PREMI/RICONOSCIMENTI

La Provincia ha ottenuto nel 2003 la certificazione secondo le norme ISO 9001:2000 per i servizi di Formazione Professionale e Inserimento Lavorativo Disabili.

LA QUALITÀ DELL'AMMINISTRAZIONE

Missione, visione e valori del servizio sono definiti nel Piano Operativo Poliennale per le politiche formative e del lavoro e comunicati all'interno e all'esterno, attraverso strumenti e modalità diversificati (portale *web* della formazione, presentazioni pubbliche, conferenze stampa, seminari, ecc..).
Il processo attraverso il quale l'organizzazione si è strutturata in conformità alla norma ISO ha determinato cambiamenti organizzativi e di sistema, strutturazione delle attività per processi, introduzione di nuovi strumenti e prassi per la gestione delle attività e la loro verifica. La tradizionale struttura di tipo gerarchico-funzionale è stata sostituita da un modello organizzativo fondato su un'articolazione per processi in logica di miglioramento continuo. Tale modello si articola su due livelli di *managment* (generale ed operativo) ed è orientato all'attivazione di meccanismi di coinvolgimento diretto del personale nel miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e dell'ambiente di lavoro.
Questo coinvolgimento, non solo interno ma anche esterno, si ritrova anche nei progetti e nelle iniziative di innovazione e modernizzazione ed avviene attraverso l'istituzione e la gestione sistematica di tavoli di concertazione, comitati di consultazione, conferenze di servizio, gruppi di lavoro ecc.. Un apposito Laboratorio per l'Innovazione si occupa di ricercare esperienze di successo e buone pratiche, di sostenere il cambiamento e di sviluppare una cultura interna di innovazione.
Il percorso di certificazione ha comportato un momento di pianificazione complessiva (piano operativo), a cura del Dirigente di Servizio, la definizione preliminare dei processi, gestita da un referente di merito specifico (in alcuni casi supportato da esperti interni ed esterni), il riesame condiviso con lo *staff* tecnico operante su ogni processo, la prima applicazione dei modelli procedurali la validazione e la messa a regime delle procedure di riferimento. Inoltre la recente implementazione del SGQ in un'ottica di orientamento all'eccellenza (EFQM fase 1: impegno all'eccellenza) e l'utilizzo del sistema di autovalutazione CAF hanno portato alla ottimizzazione delle strategie di individuazione delle aree di miglioramento ed alla definizione di un Piano di miglioramento 2007-2008. Attualmente la gestione per processi appare definita nei suoi elementi fondamentali (struttura della rete dei processi, definizione di

responsabilità, flussi, interfacce, indicatori, obiettivi ecc…) e supportata da valutazioni periodiche dell'efficacia e dell'efficienza attraverso l'applicazione di un articolato sistema di indicatori.
Dal 2004, con cadenza annuale, il Servizio sviluppa (attraverso il supporto di una società di consulenza esterna) le azioni di monitoraggio e valutazione delle proprie prestazioni con relativa sezione dedicata alla rilevazione della *customer satisfaction* che presenta risultati prevalentemente positivi o stabili nel periodo di osservazione e su un livello assolto solitamente discreto.