



## LA GESTIONE DEI CORSI INTERNI

La progettazione e la gestione operativa dei corsi interni è affidata al Servizio Risorse Umane.

Può essere effettuata direttamente dal Servizio in tutte le sue fasi oppure avvalendosi di competenze esterne all'Ente.

### **La progettazione**

La progettazione riguarda attività afferenti alle aree formative previste nel Piano della Formazione e si focalizza sui fabbisogni emersi, tenendo conto:

- degli obiettivi dell'azione formativa;
- delle risorse finanziarie disponibili;
- del numero e del ruolo dei dipendenti da coinvolgere;
- dei programmi e delle metodologie didattiche;
- delle informazioni derivate dagli eventuali sistemi di monitoraggio e di valutazione individuale.

### **La gestione operativa**

La gestione operativa dei corsi parte a seguito della progettazione e prevede di norma, prima dell'avvio del corso, le seguenti attività:

- 1) analisi ed eventuale valutazione con i Dirigenti delle segnalazioni dei fabbisogni formativi;
- 2) iscrizione ai corsi, sulla base dei seguenti criteri:
  - livello di priorità segnalato dal Dirigente;
  - coerenza rispetto a processi di innovazione, di sviluppo e di riorganizzazione in essere;
  - verifica rispetto alla partecipazione del dipendente ad altri interventi formativi di analogo contenuto recentemente frequentati;
  - tempo di attesa della segnalazione;
- 3) formazione delle aule, garantendo il più possibile omogeneità dei partecipanti rispetto alle conoscenze in ingresso e per quanto possibile rispetto all'appartenenza ai diversi settori organizzativi;
- 4) spedizione, almeno 10 giorni prima, della lettera di convocazione;
- 5) raccolta dell'eventuale indisponibilità a partecipare da parte del dipendente per consentire una tempestiva sostituzione;



6) organizzazione di eventuali incontri di presentazione del corso. La gestione operativa dei corsi organizzati e gestiti direttamente dal Servizio Risorse Umane prevede di norma, durante le lezioni, lo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) predisposizione dell'aula e dei supporti didattici;
- 2) raccolta delle firme di presenza sull'apposito registro;
- 3) presentazione del corso, degli obiettivi didattici, delle competenze in uscita e delle note organizzative;
- 4) coordinamento tra docenti e partecipanti;
- 5) supporto per i gruppi di lavoro e le esercitazioni;
- 6) raccolta delle impressioni, delle reazioni e dei suggerimenti dei partecipanti.

Al termine di ogni azione formativa il Servizio Risorse Umane provvede, di norma, allo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) inserimento dei dati individuali di frequenza in apposito database, stampa degli attestati di partecipazione e inserimento nei fascicoli personali dei dipendenti;
- 2) comunicazione ai partecipanti e ai Dirigenti dell'esito di un'eventuale prova finale di valutazione dell'apprendimento;
- 3) redazione dell'eventuale report/relazione finale sulla valutazione e sul gradimento del corso che sarà trasmesso ai docenti.

## LE METODOLOGIE DIDATTICHE

I percorsi formativi utilizzano modalità progettuali e metodologie didattiche differenziate in rapporto agli obiettivi e ai contenuti degli stessi. Tra queste:

### **formazione d'aula:**

- tradizionale, che comprende lezioni frontali coadiuvate da spazi per la discussione;
- innovativa e interattiva, che alterna alla teoria esercitazioni individuali e di gruppo, simulazioni ed esempi di casi reali;

### **formazione-intervento/workshop:**

- formazione pragmatica che, anche con l'apporto di consulenti, utilizza processi, o progetti di lavoro concreti, per trasmettere i conte-



nuti teorico-pratici. Gli obiettivi della formazione non sono solo didattici, ma coincidono con quelli lavorativi;

**formazione-laboratorio:**

- attività formativa svolta in ambiente attrezzato con strumenti informatici;

**formazione-affiancamento:**

- percorsi assistiti personalizzati, in particolare destinati ai dipendenti neo assunti o interessati da cambio di attività / profilo;

**formazione a distanza assistita FAD:**

- formazione basata sull'uso di strumenti tecnologici informatici, che prevede assistenza e tutoraggio a distanza, modalità innovative di interazione e collaborazione dei componenti dell'aula virtuale;

**e-learning:**

- formazione integralmente basata sull'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni.

## LA GESTIONE DEI CORSI ESTERNI

La formazione esterna, svolta cioè fuori dalle sedi dell'Amministrazione ed organizzata da società o professionisti esterni, è richiesta e autorizzata dai Dirigenti di Settore ed è disposta dal Dirigente del 1° Settore.

Ad ogni seminario, corso, convegno o giornata di studio parteciperà un solo dipendente per ogni Ufficio, salvo che il Dirigente responsabile non disponga diversamente, anche in relazione a particolari servizi.

La partecipazione ai corsi di formazione esterni è considerata orario di lavoro in misura pari alla durata effettiva di frequenza. Il dipendente che partecipa ad un corso esterno deve inviare al Servizio Risorse Umane l'attestato di partecipazione, in originale o in copia, con l'indicazione delle ore effettivamente svolte.

Qualora non venga rilasciato l'attestato di partecipazione, il dipendente può autocertificare la partecipazione al corso esterno.



## LE REGOLE PER LA PARTECIPAZIONE AI CORSI

Qualora il dipendente, per cause indipendenti dalla sua volontà e non prevedibili, non possa partecipare al corso al quale è stato iscritto, comunica tempestivamente per iscritto al proprio Dirigente ed al Servizio Risorse Umane, l'impossibilità sopravvenuta, anche al fine di consentire, se possibile, la sua sostituzione. Il servizio Risorse Umane, in questo caso, provvede all'inserimento della segnalazione nel Database apposito.

Il dipendente che non ritiene necessario, o non vuole partecipare al corso, lo comunica per iscritto al proprio Dirigente.

La partecipazione ad interventi formativi è da considerarsi a tutti gli effetti attività lavorativa e pertanto i percorsi formativi sono svolti, di norma, in orario di servizio. Diversamente, le ore utilizzate potranno essere recuperate, previo accordo con il proprio Dirigente.

La partecipazione agli interventi di formazione viene considerata orario di lavoro, in misura pari alla durata effettiva di frequenza.

In accordo con il proprio Responsabile, nelle giornate formative, il dipendente può:

- timbrare il cartellino/badge in entrata e in uscita presso la propria sede di lavoro e recarsi presso la sede del corso negli orari previsti per la lezione,

oppure

- recarsi direttamente presso la sede del corso (che per quel giorno costituisce la sede di lavoro) e successivamente indicare nella stampa riepilogativa mensile delle presenze, controfirmata dal Dirigente, l'orario esatto di inizio e fine corso.

Per i corsi interni che si svolgono fuori dal territorio comunale si applicano le vigenti disposizioni per le trasferte.

La partecipazione ad un'attività formativa comporta il vincolo di frequenza nell'orario stabilito dal programma. Assenze parziali, ritardi, uscite anticipate devono essere riportate dal dipendente sull'apposito registro, precisando in tal modo l'orario esatto di presenza.

Al termine delle attività formative promosse ed organizzate dall'Ente è rilasciato d'ufficio l'attestato di partecipazione a coloro che avranno frequentato almeno il 75% delle ore complessive di lezione. Qualora



il dipendente non possa raggiungere la frequenza minima richiesta (75%) per cause indipendenti dalla sua volontà è tenuto a comunicarlo tempestivamente al Servizio Risorse Umane, il quale, valutate le giustificazioni addotte, può consentire, quando ciò sia possibile, il recupero delle lezioni.

Per i corsi brevi svolti nell'ambito di un'unica giornata, è rilasciato l'attestato di partecipazione a coloro che avranno frequentato almeno il 90% della durata del corso.

## LA VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE

La valutazione della formazione consiste in un'attività di ricerca in continuo sviluppo che ha l'obiettivo principale di conoscere in quale misura gli interventi formativi realizzati abbiano soddisfatto i bisogni e se abbiano prodotto nelle attività lavorative il cambiamento atteso. La valutazione implica una molteplicità di azioni, di strumenti e modalità di intervento con diversi obiettivi all'interno del più ampio processo della formazione.

L'attività di valutazione della formazione riguarda sia i risultati di ogni singolo intervento che l'efficacia, gli effetti e la qualità del processo nel suo insieme.

Non tutte le attività formative possono essere valutate o devono essere valutate allo stesso modo. Se valutare, valutare con una maggiore o minore profondità e articolazione o non valutare affatto, è stabilito, di volta in volta, in relazione a questi elementi:

- contenuti didattici o trasversalità dei corsi;
- importanza del corso rispetto a obiettivi strategici dell'Amministrazione;
- durata dei moduli in ore e frequenza con la quale gli stessi vengono ripetuti;
- costi diretti e indiretti della valutazione, calcolati in rapporto ai costi della formazione;
- utilizzo o meno di società di formazione già esperte e conosciute dall'Amministrazione;
- interesse a valutare da parte del committente interno;



- utilizzo di metodologie innovative e sperimentali.

Non esiste un modo migliore e unico per fare in assoluto la valutazione dei risultati della formazione, ma solo un modo "ottimale", connesso al contesto formativo/organizzativo e al momento di svolgimento. La tabella che segue riporta, per ogni livello, gli strumenti e le metodologie di misurazione che possono essere utilizzati:

<b>Livello/ Ambito di valutazione</b>	<b>Cosa si valuta</b>	<b>Come si valuta</b>
<b>1. Processo della formazione nel suo Insieme</b>	Aspetti qualitativi e Quantitativi dell'attività di formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indagini sulla soddisfazione dei dipendenti rispetto alla formazione interna.</li> <li>- Report consuntivo sulle attività svolte nell'anno formativo.</li> <li>- Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi inseriti nel Piano Annuale.</li> </ul>
<b>2. Reazioni</b>	La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza formativa svolta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osservazione diretta del Tutor</li> <li>- Ascolto dei partecipanti: raccolta di elementi di criticità o punti di forza.</li> <li>- Questionari di gradimento di fine corso.</li> <li>- Questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al corso.</li> </ul>
<b>3. Apprendimento</b>	Conoscenze, tecniche, capacità, apprese o sviluppate dai partecipanti durante gli interventi formativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo.</li> <li>- Prove finali.</li> <li>- Esercitazioni alla fine o durante il corso.</li> <li>- Risultati dei lavori di gruppo.</li> <li>- Follow-up organizzati a distanza di tempo dalla conclusione dei corsi.</li> <li>- Incontri, interviste, con i Responsabili del personale in formazione.</li> </ul>



<b>4. Comportamento</b>	Il miglioramento individuale del modo di lavorare legato alle esperienze di formazione (saper essere e saper stare nell'Organizzazione)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionari all'inizio e alla fine del corso in auto ed eterovalutazione.</li> <li>- Interviste libere o strutturate all'inizio e a distanza di tempo dalla fine del corso con gli interessati ed i loro Responsabili.</li> </ul>
<b>5. Cambiamenti organizzativi</b>	L'impatto della formazione sulla organizzazione e sul lavoro, inteso come aumento di efficacia e di efficienza nelle attività, miglioramento del clima aziendale, aumento della motivazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valutazioni delle prestazioni individuali in relazione alle competenze oggetto del Piano della Formazione.</li> <li>- Interviste e questionari specifici a Dirigenti, Quadri e dipendenti.</li> </ul>

I livelli relativi ai comportamenti e ai cambiamenti organizzativi rappresentano sicuramente gli ambiti di valutazione più difficili, in quanto si tratta di trovare e applicare modalità e strumenti per monitorare la formazione che tengano in considerazione anche il peso e gli effetti di altre variabili che influiscono anch'esse sull'Organizzazione.

## IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E CONSULENZA

Il Servizio Risorse Umane offre un servizio di informazione e consulenza, rispetto alla formazione, che si differenzia negli strumenti, nelle modalità e nei tempi in base alla tipologia dei diversi destinatari.

### ***Informazioni al singolo dipendente/partecipante ai corsi***

Ciascun dipendente può contattare il Servizio Risorse Umane per richiedere:

- informazioni generali relative:
  - alla gestione della formazione;
  - alla pianificazione e ai tempi dei corsi di formazione in programmazione;



- al sistema della formazione collegato alle progressioni orizzontali;
- informazioni specifiche relative:
  - ai propri corsi svolti;
  - ai singoli corsi ai quali si è iscritti o segnalati;
  - ai risultati di eventuali test di ingresso.

### ***Informazioni ai Dirigenti e ai Quadri responsabili della gestione di risorse umane***

Ciascun Dirigente / Responsabile di Servizio, può contattare il Servizio Risorse Umane, per richiedere informazioni relative:

- alla formazione svolta dai propri dipendenti;
- ai corsi ai quali i propri dipendenti sono iscritti o segnalati.

Il Servizio Risorse Umane invia al Dirigente e al Responsabile del Servizio a cui è stato assegnato il dipendente, il report della formazione svolta fino a quel momento dal dipendente stesso ed i corsi per i quali è segnalato, per permettere l'eventuale aggiornamento dei suoi fabbisogni formativi.

### ***Informazioni al Direttore Generale***

Il Direttore Generale può richiedere al Servizio Risorse Umane, informazioni relative alla formazione svolta dai dipendenti dell'Amministrazione.

Nello specifico, il Servizio Risorse Umane, entro il 31 gennaio di ogni anno invia al Direttore Generale un report di sintesi, contenente la formazione svolta nell'anno precedente in ciascuna Area organizzativa.

### ***Informazioni alle Organizzazioni Sindacali***

Il Servizio Risorse Umane invia alle Organizzazioni Sindacali: su richiesta e comunque in occasione della contrattazione decentrata, un report di sintesi contenente la formazione svolta dai dipendenti.



Torre dell'Orologio



## PARTE TERZA

# STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

### I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

#### Cosa faremo per...

##### .....migliorare l'informazione:

renderemo disponibile sulla rete interna "Intranet" e su "Internet" un'informazione completa, chiara, aggiornata e facilmente rintracciabile relativa al:

- Piano Triennale della Formazione;
- Piano Annuale della Formazione;
- elenco e schede informative dei corsi in partenza;
- modulistica utilizzabile per la formazione;
- testi e dispense di alcuni corsi a interesse generale;
- procedure relative alla formazione;

##### .....migliorare la gestione:

- esploreremo una procedura per l'autosegnalazione da parte dei dipendenti dei propri fabbisogni formativi;
- perfezioneremo il processo della formazione specialistica dei Settori, anche per ottimizzare le risorse disponibili;
- perfezioneremo la procedura per la comunicazione dell'iscrizione ai corsi a tutti i soggetti interessati (dipendenti, dirigenti, quadri);
- valorizzeremo le competenze e le professionalità interne all'Ente, incrementando l'attenzione nei confronti della formazione svolta dai "formatori interni", anche in relazione allo svolgimento di corsi specialistici;
- risponderemo tempestivamente alle necessità formative collegate a cambi di attività e/o di profili professionali;
- risponderemo con sollecitudine alle segnalazioni di esigenze formative relative a dipendenti neo-assunti o provenienti da mobilità esterna;

##### .....migliorare il controllo della qualità:

- daremo l'opportunità ai colleghi di comunicare eventuali segnalazioni, suggerimenti e proposte di miglioramento;
- garantiremo periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità della Formazione erogata attraverso modalità strutturate di valutazione.



## SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del personale, il Servizio Risorse Umane prevede che ciascun dipendente possa inoltrare segnalazioni, suggerimenti e proposte:

- in forma scritta, tramite posta interna o fax (al n. 0836561543)
- in forma telematica all'indirizzo di posta elettronica:

**risorseumane@comune.galatina.le.it**

Ci impegniamo a dare riscontro scritto entro 5 giorni lavorativi dalla data del ricevimento.

### DIRITTI E DOVERI

<p>IL PERSONALE DEL SERVIZIO RISORSE UMANE</p>	<p>Ha il diritto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ richiedere al dipendente tutte le informazioni necessarie per la gestione della formazione.</li> </ul> <p>Ha il dovere di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ assistere il collega con cortesia, correttezza, competenza e disponibilità;</li> <li>▪ garantire imparzialità, riservatezza e parità di trattamento in conformità alle vigenti norme sulla Privacy;</li> <li>▪ garantire l'accesso ai servizi disponibili, alle informazioni e ai documenti che lo riguardano, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta dei Servizi;</li> <li>▪ rispettare gli impegni presi nella Carta dei Servizi.</li> </ul>
<p>IL DIPENDENTE</p>	<p>Ha il diritto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ segnalare i propri fabbisogni formativi;</li> <li>▪ ottenere tutte le informazioni relative alle proprie segnalazioni, iscrizioni e partecipazione a corsi interni;</li> <li>▪ esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione rispetto ai corsi interni svolti.</li> </ul> <p>Ha il dovere di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rispettare le regole per la partecipazione e l'accesso alla formazione interna;</li> <li>▪ essere cortese, corretto e disponibile;</li> <li>▪ collaborare nel fornire tutte le informazioni richieste e necessarie per la gestione della formazione;</li> <li>▪ frequentare i corsi ai quali è stato iscritto;</li> <li>▪ comunicare tempestivamente al Servizio Risorse Umane, e al proprio Responsabile, l'impossibilità a frequentare i corsi ai quali è stato iscritto.</li> </ul>



## PARTE QUARTA INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

### GLOSSARIO

<b>Corsi FAD</b>	Formazione basata sull'uso di strumenti tecnologici informatici che prevede assistenza e tutoraggio a distanza, modalità innovative d'interazione e collaborazione dei componenti dell'aula virtuale
<b>Corsi FOD</b>	Incontri di aggiornamento strutturati organizzati dal Dirigente, rivolti prioritariamente ai propri dipendenti utilizzando formatori interni al proprio Servizio. Incontri strutturati di restituzione rivolti ai colleghi a seguito della partecipazione di un dipendente del Servizio a corsi esterni a carattere specialistico
<b>E-learning</b>	Formazione integralmente basata sull'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni
<b>Formazione-affiancamento</b>	Percorsi formativi assistiti personalizzati in particolare destinati ai dipendenti neo assunti o interessati da cambio di attività / profilo
<b>Formazione d'aula</b>	Formazione di tipo tradizionale, che comprende lezioni frontali coadiuvate da spazi per la discussione. Formazione di tipo innovativo e interattivo, che alterna alla teoria esercitazioni individuali e di gruppo, simulazioni ed esempi di casi reali
<b>Formazione esterna</b>	Formazione (gratuita o a pagamento) per lo più a carattere tecnico-specialistico, organizzata da società/scuole di formazione/enti e svolta di norma presso sedi esterne al Comune di Galatina
<b>Formazione interna</b>	Formazione per lo più su tematiche generali, organizzata e gestita direttamente dal Servizio Risorse Umane
<b>Formazione intervento/workshop</b>	Formazione pragmatica che, anche con apporti di consulenti, utilizza processi o progetti di lavoro concreti per trasmettere i contenuti teorico-pratici. Gli obiettivi della formazione non sono solo didattici, ma coincidono con quelli lavorativi
<b>Formazione laboratorio</b>	Attività formativa svolta in ambiente attrezzato con strumenti informatici



<b>Formazione a partecipazione volontaria</b>	Formazione non autorizzata dal proprio Responsabile, svolta fuori dall'orario di lavoro
<b>Tutor</b>	E' il referente dell'organizzazione operativa dei corsi e può essere presente in aula per facilitare l'apprendimento e per coordinare docenti e partecipanti



Palazzo Mongiò Calofilippi



## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

### **Per la qualità, la Carta dei Servizi e la soddisfazione degli utenti:**

- Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche (Decreto Legislativo n.165 del 30/03/2001 e successive modifiche ed integrazioni);
- Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, del rendimento e dei risultati dell'attività svolta dalle Pubbliche Amministrazioni (Decreto Legislativo n. 286 del 30/07/1999);
- Direttiva sulla qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti (Dir. Min. del 27/07/2005);
- Direttiva sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni (Dir. Min. del 24/03/2004);
- Direttiva sui principi sull'erogazione dei servizi pubblici (Dir. Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01 /94);

### **Per la formazione e la valorizzazione delle risorse umane:**

- Direttiva sulla formazione e la valorizzazione del personale delle Pubbliche Amministrazioni (Dir. Min. del 13/12/2001);
- Direttiva sui progetti formativi in modalità e-learning nelle Pubbliche Amministrazioni (Dir. Min. del 6 agosto 2004);
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del personale del Comparto delle Regioni e delle Autonomie Locali (firmato il 22/01/2004);
- Vigente Accordo Decentrato sottoscritto fra Amministrazione Comunale e Organizzazioni Sindacali;
- Statuto del Comune di Galatina;
- Regolamento sull'ordinamento degli uffici, dei servizi e del personale del Comune di Galatina;
- Regolamento per la formazione, l'aggiornamento, la riqualificazione, la qualificazione e la specializzazione professionale del personale;
- Regolamento relativo all'attività dei Formatori Interni.





PER OTTENERE INFORMAZIONI SULLA FORMAZIONE:

Direzione Generale  
Servizio Risorse Umane  
Via Umberto I n. 40 - Galatina  
e-mail: [risorseumane@comune.galatina.le.it](mailto:risorseumane@comune.galatina.le.it)  
fax : 0836.561543

Luigino Sergio tel. 0836.633203  
Elvira A. Pasanisi tel. 0836.633221  
Luciana Congedo tel. 0836.633211  
Maria Lucia Fiore tel. 0836.633204  
Antonella Sabella tel. 0836.633265

In "Intranet" e "Internet" è possibile trovare tutte le informazioni presenti nella Carta dei Servizi.

