

## TITOLO POSIZIONE

### **RESPONSABILE QUALITÀ DEI SERVIZI**

## AMBITO

SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO

## SCOPO DELLA POSIZIONE

Assicura il miglioramento continuo dei servizi dell'azienda in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e alle procedure per l'accreditamento con Regione Lombardia, anche al fine di garantire le necessarie certificazioni per l'attività aziendale. E' responsabile degli osservatori e dei monitoraggi dei risultati dell'azienda, anche ai fini di business intelligence.

## RIPORTI SUPERIORI

- DIRETTORE GENERALE

## RIPORTI INFERIORI

- NESSUNO

## RESPONSABILITA' E COMPITI DELLA POSIZIONE

Tenuto conto di quanto stabilito dalle norme, contratti, e regolamenti, nonché dei principi interni del sistema di qualità, il titolare della posizione ha la responsabilità:

- Del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al sistema degli utenti/clienti attraverso le procedure finalizzate alla certificazione UNI EN ISO 9001:2015;
- Dell'ottenimento, del monitoraggio e del controllo dell'accreditamento di Regione Lombardia, in relazione alle condizioni interne esistenti in azienda;
- Dell'attuazione degli interventi di sensibilizzazione e formazione finalizzati ad accrescere la consapevolezza e le competenze interne in tema di miglioramento continuo;
- Dell'attività di audit interno, per il monitoraggio del sistema qualità e per il miglioramento dell'offerta dei servizi e/o del funzionamento interno;
- Del monitoraggio quantitativo e qualitativo delle attività realizzate dai vari servizi del territorio per alimentare il sistema dei monitoraggi e degli osservatori;
- Del coordinamento delle attività dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro;
- Del personale, se assegnato, effettuando tutti gli atti amministrativi e gestionali relativi;

Collabora, per quanto di competenza, con la Direzione Generale, le Direzioni Territoriali o con i Responsabili incaricati per quanto attiene:

- La stesura dei regolamenti interni di competenza;

- La redazione del Piano Performance;
- La redazione della relazione delle performance;
- La redazione dei bilanci preventivi e consuntivi;
- La redazione del Piano degli Acquisti;
- La redazione del piano di formazione del personale;
- La redazione del piano dell'offerta formativa (POF);
- La redazione del piano strategico di comunicazione;

### *Deleghe*

Nell'ambito delle responsabilità assegnate il titolare della posizione, per la durata del suo mandato, è delegato a:

- Sottoscrivere gli atti di liquidazione;
- Sottoscrivere i timesheet del personale;
- Emanare tutti gli atti amministrativi e organizzativi relativi al personale assegnato (autorizzazioni su permessi, valutazione prestazioni ai fini degli incentivi e delle progressioni) nell'ambito delle circolari e dei regolamenti.

### COMPITI RELAZIONALI

Cura e mantiene, per quanto di competenza, costanti relazioni con:

- I Direttori Territoriali;
- I Responsabili dei servizi per il Funzionamento;
- I Responsabili dei servizi per l'Integrazione Organizzativa;
- I Responsabili dei servizi di Erogazione;
- L'ente di certificazione esterno;
- Il servizio di accreditamento di Regione Lombardia;

Confrontandosi attivamente con la Direzione Generale e Territoriale, cura e mantiene le relazioni, per quanto di competenza, con le reti e gli attori territoriali, Regione Lombardia e Città Metropolitana di Milano;