

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 1 di 13

CARTA DELLA QUALITA'

Versione marzo 2026

La Fondazione “Franco Demarchi” assicura una gestione dei progetti formativi cofinanziati dalla Provincia Autonoma di Trento e da altri Enti pubblici nel rispetto dei requisiti organizzativi e gestionali previsti dal vigente Sistema di accreditamento, a garanzia della qualità del servizio e della soddisfazione dei beneficiari.

La Carta della Qualità è uno strumento che da un lato offre un insieme di informazioni utili per conoscere la Fondazione “Franco Demarchi” e dall’altro presenta gli impegni assunti dall’organizzazione verso i beneficiari ed i diritti che questi possono esercitare in rapporto al servizio erogato.

La Carta della qualità, avendo comunque una valenza generale, rappresenta un riferimento per tutti beneficiari delle attività formative della Fondazione.

Informazioni più dettagliate e costantemente aggiornate sulla Fondazione “Franco Demarchi” e sulle sue attività possono essere attinte dal sito istituzionale **www.fdemarchi.it**.

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 2 di 13

CHI SIAMO

La Fondazione “Franco Demarchi” è stata costituita in attuazione dell'articolo 48 della legge provinciale 27 dicembre 2012, n. 25 (legge finanziaria provinciale 2013) e dell'articolo 33 della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 (Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino), la Fondazione “Franco Demarchi” ha sede legale in Trento, in piazza Santa Maria Maggiore, n. 7. La Fondazione è ente senza fini di lucro con personalità giuridica di diritto privato e risponde ai principi ed allo schema giuridico delle fondazioni disciplinate dagli articoli 12 e seguenti del codice civile.

MISSION

La Fondazione ha lo scopo di promuovere e realizzare, in forma diretta o indiretta, la formazione e la ricerca in ambito sociale, educativo e culturale a beneficio delle comunità locali e del loro sviluppo nonché a supporto delle competenze di operatori e di cittadini; la Fondazione inoltre persegue interessi di carattere generale e di pubblica utilità.

Con la modifica dello Statuto assunta in data 8 luglio 2021 la Fondazione ha previsto l'introduzione dello svolgimento di attività nell'ambito dell'educazione per la fascia di età giovanile, finalizzata al contrasto di qualsiasi forma di esclusione ed emarginazione, alla promozione di una crescita sana dei giovani in contrapposizione alla povertà educativa ed alla dispersione scolastica.

Presso la Fondazione le attività di formazione e ricerca sono opportunamente integrate affinché la formazione sia costantemente arricchita dai risultati della ricerca e, a sua volta, la ricerca possa essere stimolata ed arricchita dalle relazioni con i territori e con le comunità di pratiche attivate dalla formazione.

La Fondazione è luogo di incontro, confronto, riflessione, innovazione e verifica, aperto a tutti i soggetti coinvolti nella rete sociale, educativa e culturale: istituzioni, privato sociale, soggetti del volontariato, cittadini, famiglie. In ambito sociale, educativo e culturale, la Fondazione realizza, in particolare, attività e progetti nei seguenti ambiti:

- Formazione permanente
- Ricerca e innovazione sociale
- Riconoscimento e certificazione delle competenze
- Attività culturali e Centro di Documentazione
- Università della terza Età e tempo Disponibile

La Fondazione può, inoltre:

- Collaborare con le università degli studi nell'ambito di corsi di laurea per figure professionali sociali o di corsi universitari post-laurea che prevedano il rilascio di titoli universitari
- Collaborare con enti di ricerca e formazione per lo svolgimento di attività formative, di ricerca e di consulenza negli ambiti sociale, socio-sanitario, sanitario, educativo e socio-educativo
- Sviluppare attività editoriali, conferenze e convegni
- Gestire sistemi di accreditamento di servizi sociali e socio-sanitari

La Fondazione può partecipare, per l'attività pertinente, al sistema provinciale della ricerca e dell'innovazione definito dalla legge provinciale 2 agosto 2005, n. 14 (legge provinciale sulla ricerca).

MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Consiglio di Amministrazione è composto da quattro a sette membri, tra cui il Presidente, nominati dal Collegio dei Membri Istituzionali dopo aver stabilito il numero dei componenti. Due componenti del Consiglio di Amministrazione sono designati dalla Giunta provinciale. I componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica per quattro esercizi finanziari della Fondazione e possono essere rieletti.

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 3 di 13

Per la surroga dei componenti del Consiglio di Amministrazione, venuti a cessare per qualsiasi causa, si procede convocando senza indugio il Collegio dei Membri Istituzionali. Il loro mandato scade con quello del Consiglio di Amministrazione del quale entrano a fare parte.

Al Consiglio di Amministrazione spettano tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione; in particolare il Consiglio di Amministrazione ha il compito di:

- approvare il programma annuale e triennale di attività, il budget di esercizio, il bilancio di esercizio e la relativa relazione;
- deliberare sulle questioni riguardanti l'attività della Fondazione, per l'attuazione delle sue finalità secondo le direttive del Consiglio di Indirizzo, assumendo tutte le iniziative del caso;
- deliberare su ogni altro atto di carattere patrimoniale e finanziario;
- approvare l'accordo di programma previsto dall'articolo 14;
- definire la struttura organizzativa della Fondazione, attribuendo i relativi incarichi e stabilendone i compensi;
- deliberare l'ammissione di nuovi Membri, esclusi quelli Istituzionali, sulla base dei regolamenti approvati dal Collegio dei Membri Istituzionali.

Membri del Consiglio di Amministrazione:

- Paolo Decarli, presidente
- Francesca Gennai, vicepresidente
- Sabrina Redolfi, consigliera
- Sara Martinatti, consigliera
- Flaviano Zandonai, consigliere

COLLEGIO DEI MEMBRI ISTITUZIONALI

Il Collegio dei Membri Istituzionali è costituito dai Membri Istituzionali: Provincia Autonoma di Trento, Comune di Trento, Federazione delle Cooperative.

Competono al Collegio dei Membri Istituzionali le decisioni relative alla:

- modifica dello Statuto;
- nomina del Presidente del Consiglio di Amministrazione e la determinazione del suo compenso nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
- nomina degli altri componenti del Consiglio di Amministrazione, tra cui il Vice-Presidente, secondo quanto stabilito dall'articolo 10, e la determinazione dei loro compensi nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
- ammissione di altri Membri Istituzionali;
- facoltà di chiedere all'autorità Amministrativa lo scioglimento della Fondazione ai sensi della normativa vigente
- l'approvazione dei regolamenti relativi all'ammissione dei Membri Ordinari e Aggregati e alla definizione dei criteri e delle modalità per l'erogazione di contributi da parte dei Membri, secondo quanto previsto dall'articolo 4;
- l'espressione dei pareri richiesti dal Consiglio di Amministrazione.

REVISORE DEI CONTI

Il Revisore dei conti è nominato dalla Giunta provinciale. Al Revisore dei conti spetta il controllo sulla gestione amministrativa e sulla regolare tenuta della contabilità della Fondazione, nonché sul rispetto della legge e dello Statuto. Il Revisore dei conti dura in carica tre anni ed è rieleggibile.

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 4 di 13

SEDI

Sede legale e operativo amministrativa: piazza Santa Maria Maggiore 7 a Trento. Nell'edificio di piazza S. Maria Maggiore trovano posto gli uffici, le segreterie didattiche, la reception, il centro documentazione e la biblioteca. Sono disponibili 1 aula idonea a contenere 80 partecipanti (B3), 5 aule idonee a contenere 22/30 partecipanti (B1, B2, C1, C2, C3), 1 aula informatica dotata di 45 postazioni computer, 1 aula magna idonea a contenere 148 partecipanti. Tutte le aule sono dotate di lavagna a fogli mobili e lavagna luminosa alcune di esse di proiettore fisso mentre videoregistratore, tv color vengono posizionati su richiesta.

Info-point

info@fdemarchi.it

telefono 0461 273611

L'organigramma è strutturato nel modo seguente:

SEGRETARIO GENERALE

Ferme restando le competenze del Presidente, del Consiglio di amministrazione e degli altri organi istituzionali e quanto attribuito loro dallo Statuto, sono delegati al Segretario Generale gli atti relativi alla gestione amministrativa e del personale della Fondazione.

In particolare:

- Cura la realizzazione degli indirizzi dati dal Consiglio di amministrazione e il coordinamento generale delle attività della Fondazione in modo da garantirne l'unitarietà e collabora con il Collegio dei membri istituzionali e con il Revisore dei conti.
- Partecipa, con funzioni consultive, alle sedute del Consiglio di Amministrazione del Collegio membri Istituzionali e del Comitato Scientifico e ne predispone gli atti.
- Fornisce i supporti richiesti dal Presidente e dal Consiglio di amministrazione della Fondazione per la definizione degli indirizzi e degli obiettivi da perseguire nonché dei programmi e delle azioni da attuare.
- Cura le relazioni esterne per lo sviluppo di progetti di ricerca e di formazione di interesse della Fondazione in ambito sociale, educativo e culturale.
- Sovraintende alla predisposizione degli atti di programmazione e del bilancio della Fondazione in coerenza con gli indirizzi del Consiglio di amministrazione.
- Coordina le attività di controllo strategico e del controllo di gestione e assicura il monitoraggio dell'attività delle Aree organizzative della Fondazione.
- Cura lo svolgimento delle attività correnti, verificando il rispetto degli specifici compiti e funzioni attribuiti ai coordinatori tecnici delle Aree organizzative
- Cura lo sviluppo dell'organizzazione interna e del personale anche per la definizione dei fabbisogni e del dimensionamento organizzativo della Fondazione.
- È responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica e finanziaria della Fondazione, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione.
- Esercita i poteri attribuiti dal Consiglio di amministrazione e assume gli atti di spesa.
- Dirige il personale della Fondazione, adotta gli atti relativi alla gestione amministrativa e del personale e cura le relazioni con le organizzazioni sindacali.
- Analizza le competenze interne, le posizioni di lavoro e le potenzialità professionali dei dipendenti e dei collaboratori della Fondazione ai fini della loro valorizzazione e della programmazione delle attività della stessa

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 5 di 13

- Definisce, sulla base degli atti di programmazione e dei progetti della Fondazione, gli obiettivi da assegnare alle Aree organizzative verificandone il perseguimento e la loro realizzazione.

AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO

L'area ha le seguenti funzioni:

Personale e Affari Generali

- Gestione delle risorse umane;
- Gestione acquisti, contratti e assicurazioni;
- Adempimenti di legge (quali la privacy, trasparenza e sicurezza negli ambienti di lavoro)

Contabilità e Bilancio

- Predisposizione del budget di esercizio e redazione del bilancio semestrale e annuale;
- Gestione delle attività amministrative, contabili, fiscali e finanziarie della fondazione;
- Cura e gestione dell'attività di supporto al revisore dei conti;
- Controllo di gestione;
- Predisposizione del budget, controllo di gestione e rendicontazione progetti e attività della Fondazione

AREA SEGRETERIA E RECEPTION

Si occupa dei servizi di supporto alle attività della Fondazione:

- Segreteria di direzione (attività di supporto agli organi istituzionali e segretario generale)
- Segreteria organizzativa e didattica attività della fondazione (corsi di formazione, progetti di ricerca, convegni, seminari, eventi);
- Servizi generali della fondazione (reception, archivio, magazzino, servizi tecnici e manutenzioni ordinarie e straordinarie, processi e sistemi informatici).

AREA FORMAZIONE

- Consulenza e progettazione di interventi formativi e di formazione continua in contesti sociali, educativi e sociosanitari;
- Progettazione di interventi formativi su bando o all'interno di accordi di programma;
- Coordinamento didattico dei progetti di formazione;
- Gestione delle diverse forme di accreditamento;
- Progettazione e realizzazione di percorsi per il riconoscimento, la validazione e la certificazione delle competenze;
- Progettazione, organizzazione e partecipazione ad eventi promossi dalla Fondazione o altri enti;
- Gestione delle relazioni esterne;
- Interdipendenza con l'area ricerca nei diversi progetti.
- Gestione delle attività del Centro di documentazione e della biblioteca specialistica sulle problematiche sociali;
- Progettazione e realizzazione delle attività di animazione culturale;
- Gestione delle relazioni esterne con le realtà coinvolte nei progetti di animazione culturale;

AREA RICERCA :

- Progettazione di attività di ricerca negli ambiti tematici di riferimento della Fondazione (sistemi di welfare, politiche sociali e sociosanitarie ecc.) Privilegiando il metodo della ricerca azione;
- Monitoraggio ed individuazione di possibili bandi provinciali/nazionali ed europei per progetti di ricerca nelle aree tematiche di riferimento delle attività della Fondazione e definite dagli organi statutari;

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 6 di 13

- Progettazione di azioni di ricerca all'interno degli Accordi di Programma tra la Fondazione e altri enti territoriali;
- Gestione e coordinamento di progetti di ricerca con riferimento a raccolta e analisi dati quantitativi e qualitativi e reporting finale;
- Monitoraggio e valutazione dei progetti di ricerca;
- Collaborazione con l'area formazione nello svolgimento di progetti comuni attraverso un supporto tecnico/metodologico.

AREA UNIVERSITÀ DELLA TERZA ETÀ E DEL TEMPO DISPONIBILE

L'area ha le seguenti funzioni:

- Progettazione, gestione e valutazione delle attività formative relative all'area di attività;
- Rilevamento annuale del fabbisogno formativo;
- Gestione delle relazioni con partner istituzionali nell'ambito dell'area di attività, con i servizi, con gli allievi, con i docenti;
- Gestione dei servizi di supporto alle attività formative;
- Promozione e valorizzazione delle attività dell'area.

RESPONSABILE DI AREA

Il Responsabile di Area coordina e supervisiona le attività operative, amministrative e strategiche della propria area di competenza, garantendo il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e l'efficienza dei processi interni.

Funzioni e compiti:

- Pianificare e organizzare le attività dell'area, assicurandone la coerenza con gli obiettivi generali dell'organizzazione.
- Coordinare il personale assegnato, favorendo la collaborazione e la crescita professionale
- Promuovere un ambiente di lavoro collaborativo, motivante e orientato ai risultati.
- Facilitare la comunicazione e la collaborazione tra amministrativi, ricercatori, formatori e altri membri del team.
- Monitorare l'andamento delle attività e verificare il raggiungimento dei risultati.
- Gestire le risorse economiche e materiali assegnate all'area, ottimizzandone l'utilizzo.
- Curare i rapporti con altre aree, enti e partner esterni per garantire l'integrazione e la qualità dei servizi.
- Proporre azioni di miglioramento, soluzioni e nuovi obiettivi strategici al Segretario Generale.
- Assicurare l'applicazione delle normative e delle procedure interne.

Responsabilità

- Risponde al Segretario Generale e al CDA per gli obiettivi, i risultati e la gestione del personale dell'area.
- È garante della qualità, della sicurezza e della trasparenza delle attività gestite.

COORDINATORE TECNICO AREA AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO

Il Coordinatore Tecnico dell'Area Amministrazione, Finanza e Controllo ha il compito di garantire il coordinamento complessivo delle attività dell'area di competenza, assicurando la corretta gestione amministrativa e finanziaria della Fondazione, in coerenza con le linee strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione e secondo le direttive del Segretario Generale a cui riporta direttamente.

Funzioni e compiti:

1. Coordinamento tecnico dell'area

- Fornire consulenza e supporto al Segretario Generale e al CDA su tutte le questioni relative alla contabilità e al bilancio della Fondazione.
- Garantire l'aggiornamento normativo e la conformità alle disposizioni legislative e regolamentari.

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 7 di 13

- Supervisionare e coordinare l'attività del team dell'area contabilità e bilancio assicurando coerenza e qualità nelle procedure.
- Agire da referente tra la Fondazione e i consulenti contabili-fiscali, gli uffici competenti della Provincia Autonoma di Trento (PAT), istituti di credito e altri interlocutori esterni.

2. Gestione team e del clima organizzativo

- Promuovere un ambiente di lavoro collaborativo, motivante e orientato ai risultati.
- Facilitare la comunicazione e la collaborazione tra amministrativi, ricercatori, formatori e altri membri del team.

3. Supporto alla pianificazione -

- Proporre soluzioni o eventuali obiettivi al Segretario Generale.
- Contribuire, in collaborazione con il Segretario Generale, alla proposta di definizione dei piani annuali e triennali, delle relazioni consuntive, del bilancio di previsione e del bilancio consuntivo, del bilancio sociale e dei budget dei singoli progetti.

COORDINATORE TECNICO AREA RICERCA E COORDINATORE TECNICO AREA FORMAZIONE

Il Coordinatore Tecnico di Area Ricerca ha il compito di assicurare il coordinamento complessivo delle attività tecnico-scientifiche di ricerca e formative dell'area di competenza, in coerenza con le linee strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione e secondo le direttive del Segretario Generale a cui riporta direttamente.

Il Coordinatore Tecnico di Area Formazione ha il compito di garantire il coordinamento complessivo delle attività tecnico-scientifiche e formative dell'area di competenza, in coerenza con le linee strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione e secondo le direttive del Segretario Generale. Si rapporta direttamente con il Segretario generale

Funzioni e compiti:

1. Coordinamento tecnico dell'area

- Monitorare lo stato di avanzamento dei progetti affidati all'area, verificando il rispetto degli obiettivi, dei tempi e delle risorse.
- Supportare i responsabili dei progetti nell'interpretazione e applicazione delle direttive del Consiglio di Amministrazione e del Segretario Generale.
- Fornire al Segretario generale aggiornamenti periodici sull'andamento dei progetti afferenti all'area di competenza
- Segnalare al Segretario Generale eventuali criticità e proporre soluzioni operative o organizzative.

3. Gestione team e del clima organizzativo

- Promuovere un ambiente di lavoro collaborativo, motivante e orientato ai risultati.
- Facilitare la comunicazione e la collaborazione tra ricercatori, formatori, amministrativi e altri membri del team.

4. Supporto alla pianificazione -

- Proporre soluzioni e/o eventuali obiettivi al Segretario Generale.
- Contribuire, in collaborazione con il Segretario Generale, alla proposta di definizione dei piani annuali e triennali, delle relazioni consuntive, del bilancio sociale e dei budget dei singoli progetti.

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 8 di 13

REFERENTE AREA SEGRETERIA E RECEPTION

Il Referente Tecnico dell'Area Segreteria e Reception ha il compito di garantire il coordinamento complessivo delle attività dell'area di competenza, in coerenza con le linee strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione e secondo le direttive del Segretario Generale. Si rapporta direttamente con il Segretario generale

Compiti principali:

1. Supporto tecnico e assistenza

Fornire consulenza e supporto al Segretario Generale su procedure, protocolli, gestione documentale e accoglienza.

2. Coordinamento tecnico dell'area

Supervisionare e coordinare l'attività dell'area Segreteria e Reception per l'attuazione delle direttive del Segretario Generale,

3. Supporto alla gestione del personale

Collaborare nell'analisi delle attività della Segreteria-reception, contribuendo alla valorizzazione professionale e alla pianificazione delle attività quotidiane.

ATTIVITÀ SVOLTE ED ESITI RAGGIUNTI

La Fondazione Franco Demarchi, offre servizi costruiti in ottica di **innovazione sociale** a cittadini/e, professionisti/e, privato sociale, istituzioni e organizzazioni. Per la Fondazione, "innovazione sociale" si riferisce a quel processo di cambiamento volto a proporre nuove idee, servizi e modelli che rispondano ad bisogni della popolazione in modo più efficace rispetto a soluzioni già esistenti. Il concetto di innovazione sociale si è imposto come tema centrale delle strategie politiche europee e provinciali quale strumento per far fronte alla crisi finanziaria, economica e sociale. A partire dall'identificazione e dall'analisi di alcuni bisogni sociali emergenti (di natura individuale, professionale o territoriale) la Fondazione si pone l'obiettivo di sviluppare, sperimentare ed implementare soluzioni innovative attraverso processi di ricerca, progettazione e formazione. Storicamente opera nell'ambito della formazione e dell'educazione degli adulti, ma negli ultimi anni ha esteso il suo campo di intervento alla programmazione e valutazione di politiche sociali, la progettazione e valutazione di soluzioni per l'innovazione dei servizi e del welfare, il riconoscimento e sviluppo delle competenze e le attività di promozione culturale.

La Fondazione è attiva quindi nelle seguenti aree:

- **Università della Terza Età e del Tempo Disponibile;**
- **Ricerca e innovazione;**
- **Formazione permanente**
- **Riconoscimento e sviluppo delle competenze**
- **Percorsi educativi**
- **Attività culturali**
- **Biblioteca/HUB CULTURALE**
- **Osservatorio Amministrazione Condivisa**
-

Università della Terza Età e del Tempo Disponibile: La Fondazione Franco Demarchi fornisce servizi di educazione e formazione continua, creando opportunità di apprendimento permanente con l'obiettivo di favorire la costruzione di significati in relazione alle esperienze di vita, accrescere il benessere, promuovere

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 9 di 13

la cittadinanza attiva, l'autorealizzazione, l'inclusione sociale e lo sviluppo professionale. Le attività sono progettate con lo scopo di incrementare le competenze spendibili nell'ambito professionale (attività rivolte principalmente a professionisti/e del sociale) ma anche, più in generale, di favorire lo sviluppo di pensiero critico, fornire suggerimenti per esplorare la realtà ed agire nella società (attività rivolte alla cittadinanza).

Fondata nel 1979, l'**Università della Terza Età e del Tempo Disponibile (UTETD)** è un servizio di educazione degli adulti (a partire dai 35 anni) il cui obiettivo primario è la formazione, la presa di coscienza e l'autonomia della persona.

L'UTETD, in stretto legame con le Comunità del territorio, svolge attività in tutta la Provincia e fa riferimento ad un progetto culturale strutturato con la finalità di offrire a coloro che frequentano un'opportunità per apprendere, confrontarsi e dialogare, partecipare ed essere cittadini protagonisti.

Ricerca e innovazione sociale: L'area ricerca della Fondazione opera nell'ambito del welfare e dell'innovazione sociale. Offre consulenza a Enti e Organizzazioni per l'innovazione di progetti di welfare di comunità e di montagna e per lo sviluppo di modelli organizzativi dei servizi negli ambiti sociale e sanitario. Realizza attività di ricerca, monitoraggio, valutazione e valutazione di impatto di progetti e servizi, svolge funzioni di facilitazione della progettazione partecipata e delle procedure collaborative tra Pubbliche Amministrazioni ed Enti del Terzo Settore. Partecipa a bandi competitivi nazionali ed europei in qualità di capofila o partner. Nello specifico Fondazione ha strutturato un laboratorio provinciale

di ricerca, formazione, confronto e progettazione partecipata, finalizzato a sostenere e rafforzare la cultura e la pratica del **welfare comunitario e generativo nella società trentina**. Su questa tematica, ad esempio, è attivo l'impegno sui progetti di Welfare km 0 nei quali la Fondazione è partner insieme a PAT e Fondazione Caritro, e in particolare segue l'accompagnamento dei progetti. Il tema di questi progetti è quello di sviluppare il "lavoro di comunità" che si esplicita attraverso le seguenti fasi: a) aggancio dei cittadini; b) attivazione di propensioni ad assumere una posizione attiva e collaborante all'interno dei gruppi di lavoro; c) manutenzione dei laboratori partecipati e dei processi costruiti.

Fondazione fornisce inoltre supporto ed accompagnamento ad Organizzazioni e Istituzioni del territorio per l'innovazione di processi e modelli organizzativi ed opera al fine di facilitarne la relazione. La Fondazione **contribuisce alla produzione di conoscenza scientifica finalizzata all'orientamento e l'innovazione di politiche e servizi di rilievo per il tessuto sociale, agisce con metodi e strumenti della ricerca scientifica, sviluppa analisi specifiche e modelli, progetta interventi, realizza attività formative, di monitoraggio, valutazione e di facilitazione di tavoli e gestione dei processi nelle procedure collaborative.**

Altre attività di quest'area riguardano in dettaglio: monitoraggio e valutazione di politiche pubbliche e di interventi in campo educativo (es. valutazione piani giovani di zona); indagini conoscitive e valutative nei contesti organizzativi e sociali; attività formative e di carattere laboratoriale e partecipativo nell'ambito dell'innovazione sociale e in sinergia con differenti soggetti operanti sul territorio provinciale e nazionale; attività di stakeholder engagement e scrittura progetti per finanziamenti locali, nazionali ed europei.

Formazione permanente: Le attività legate all'educazione degli adulti e all'apprendimento permanente sviluppano e riconoscono le esperienze e le competenze non formali e informali delle persone. Le azioni, realizzate in sinergia con le organizzazioni pubbliche e private, sono rivolte a professionisti e a singoli cittadini, in una prospettiva di crescita personale, professionale, sociale e civica. I percorsi sono strutturati con l'utilizzo di metodologie didattiche apposite che favoriscano la crescita di conoscenze, abilità e capacità personali per far fronte alla realtà di oggi, dove globalizzazione e incertezza sono all'ordine del giorno e dove è necessario

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 10 di 13

da parte del soggetto l'acquisizione di una pluralità di competenze in continuo aggiornamento e adatte alle richieste del mercato del lavoro.

Riconoscimento e sviluppo competenze: Fondazione Franco Demarchi offre **servizi di riconoscimento delle competenze al fine di promuovere la valorizzazione del patrimonio personale e professionale di cittadini/e**, in coerenza con la normativa europea, nazionale e provinciale in tema di riconoscimento dell'apprendimento formale, non formale e informale.

Le persone vengono accompagnate in un percorso di ricostruzione ed esplicitazione dei propri saperi esperienziali al fine di dare un valore formale a tutte le competenze che hanno maturato nel corso della loro vita. Tali azioni sono fortemente integrate con il mondo del lavoro e intendono sviluppare nei destinatari consapevolezza dei propri apprendimenti, aumentare le possibilità occupazionali, progettare eventuali rientri in formazione.

La Fondazione, inoltre, attraverso attività di ricerca e di analisi, costruisce profili professionali per competenze secondo i più autorevoli approcci metodologici, attraverso azioni di job description e mappatura dei processi di lavoro di interesse organizzazioni o di specifiche figure professionali.

Percorsi educativi: sono promosse attività di ricerca e formazione a favore dei giovani volti a migliorare la conoscenza, la formazione, la mobilità, l'inserimento professionale e l'inclusione sociale. In particolare:

- favorire la partecipazione responsabile dei giovani alla vita delle istituzioni e della società, come espressione dell'esercizio della cittadinanza e della rappresentanza;
- favorire la creazione e la disponibilità per i giovani di luoghi e strumenti che li supportino nello sviluppo della personalità;
- promuovere condizioni adeguate alla realizzazione di una comunità competitiva e solidale capace di orientare e accompagnare i giovani nelle fasi più importanti di transizione della propria vita;
- favorire lo sviluppo nei giovani di un'identità territoriale e della capacità di percepire l'appartenenza al mondo globale;
- favorire lo sviluppo di rapporti intergenerazionali;
- assicurare l'accesso dei giovani ad un'efficace comunicazione e informazione;
- promuovere e sostenere la funzione educativa delle famiglie e degli operatori che a vario titolo interagiscono con la realizzazione degli interventi;

Attività culturali: Fondazione propone un progetto di animazione sociale e culturale finalizzato alla condivisione della conoscenza di specifiche tematiche, attraverso l'organizzazione di eventi pubblici rivolti alla cittadinanza. Nuovi lavori, competenze, metodologie, forme di abitare e innovazioni tecnologiche sono solo alcuni degli aspetti su cui Fondazione sta lavorando. La nostra Fondazione si propone quindi come luogo di incontro, riflessione, innovazione e verifica, aperto a tutti i soggetti coinvolti nella rete sociale, educativa e culturale, lavorando sul benessere delle comunità e dei territori.

Biblioteca/HUB CULTURALE: La Biblioteca intitolata nel 2021 ad Agitu Ideo Gudeta, è specializzata in tematiche sociali ed è parte integrante del Sistema Bibliotecario Trentino. I dati bibliografici, con più di 22.000 volumi e oltre 1.000 periodici, sono consultabili nel Catalogo Bibliografico Trentino. Fondata all'interno della Scuola Superiore Regionale di Servizio Sociale nel 1947. La biblioteca è in chiusura a partire dal 1 luglio 2026 e lo spazio sarà utilizzato per la costruzione di un hub culturale che sarà uno spazio dinamico, progettato per accogliere attività integrate di comunicazione, divulgazione ed eventi, coerentemente con le missioni dell'Ufficio Comunicazione. Qui i risultati dei progetti potranno essere raccolti, interpretati e restituiti alla

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 11 di 13

comunità attraverso linguaggi diversi — esposizioni, incontri, contenuti editoriali, percorsi tematici — facendo dialogare saperi, persone e territori. La biblioteca diventa così un nucleo narrativo all'interno di un ambiente più ampio e partecipativo, dove i libri non sono più soltanto oggetti da consultare, ma **elementi di una storia che si apre al pubblico**.

Questa trasformazione consentirà inoltre di dare nuova vitalità ai materiali conservati, rendendoli più fruibili e integrati nei processi di divulgazione. L'hub diventerà un luogo capace di accogliere momenti di incontro, presentazioni, laboratori e attività culturali che favoriscano la nascita e il consolidamento di una comunità attiva, coinvolta e riconoscibile. Non più uno spazio di consultazione individuale, ma un **ambiente di connessione e di welfare culturale**, dove conoscenza e relazione procedono insieme.

Osservatorio Amministrazione Condivisa (OAC): L'Amministrazione Condivisa riguarda il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini attivi (singoli e associati) che operano sullo stesso piano per l'attuazione del principio costituzionale della sussidiarietà orizzontale (art. 118, co.4) svolgendo attività di interesse generale. Sono molteplici le forme che può assumere l'amministrazione condivisa, può concretizzarsi nella co-programmazione, nella co-progettazione e nella co-gestione di servizi o interventi di assistenza, può riguardare la rigenerazione e la gestione di beni comuni, di certo significa valorizzare l'autonoma iniziativa e la partecipazione attiva alla vita di una comunità che diventa co-responsabile migliorando la propria capacità di intercettare bisogni, cambiamenti e nuove sfide e per rispondervi al meglio. Con l'Osservatorio Amministrazione condivisa si intende sperimentare, sviluppare, costruire, innovare. Fondazione vuole percorrere questa strada contribuendo con le proprie capacità ed energie: vuole essere una spinta che genera esperienze di sussidiarietà e collaborazione, lavora per accrescere le competenze di Pubbliche Amministrazioni, Enti del Terzo Settore e cittadini, creare network, fornire supporto, analisi e approfondimenti, migliorare servizi e interventi per la cittadinanza. Sono 4 le principali funzioni dell'OAC:

1. ricerca: monitoraggio normativo, raccolta sistematica di dati, sviluppo di strumenti, sperimentazione
2. formazione: seminari, laboratori, comunità di pratiche
3. consulenza: sportello e supporto nella facilitazione delle procedure collaborative
4. networking: produzione scientifica e divulgativa

GLI IMPEGNI ASSUNTI VERSO GLI ALLIEVI

La Fondazione si impegna, nell'ambito delle risorse e dei vincoli propri di ciascun progetto formativo, ad investire le proprie capacità per creare insieme agli allievi - intesi come gruppo e come singole persone - condizioni particolarmente privilegiate e significative di apprendimento e di sviluppo personale e professionale.

Le attività che vengono svolte per assicurare la qualità dei percorsi formativi:

Analisi dei bisogni formativi e progettazione formativa

L'attività di analisi dei bisogni formativi e di progettazione formativa viene sviluppata in collaborazione con partner, esperti e docenti, ricercando la massima coerenza con le esigenze formative espresse dal territorio e con gli sviluppi più recenti del sapere e del know how.

Gestione del processo formativo

La gestione del processo formativo è affidata ad un team di formatori, docenti ed operatori che assicura una gestione integrata delle dimensioni psico-sociali, teorico-culturali, tecnico-professionali, organizzativo-amministrative, volta ad

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 12 di 13

assicurare condizioni favorevoli all'apprendimento e alla soddisfazione, nel rispetto dei vincoli generali di progetto.

Valutazione dell'apprendimento e del gradimento

Il sistema di valutazione messo a punto dalla Fondazione si articola in funzione delle tipologie di azione formativa. Per ogni iniziativa viene progettato un sistema di valutazione "ad hoc" che tiene conto dei seguenti elementi minimi:

- rilevazione del clima d'aula;
- valutazione degli apprendimenti;
- valutazione dei tirocini;
- valutazione sui servizi offerti dalla Fondazione

Servizi bibliografici

La Biblioteca della Fondazione è riconosciuta come valido centro di documentazione su politiche sociali, servizi, operatori sociali e costituisce una solida base per tutte le attività della Fondazione. Il catalogo è inserito nel CBT, il sistema telematico di collegamento delle biblioteche locali. L'orario di apertura al pubblico viene costantemente aggiornato sul sito della Fondazione.

Servizio di reception

La reception si trova al piano terra della sede di piazza S. Maria Maggiore ed è aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Garantisce un servizio informativo competente sulle diverse attività gestite dalla Fondazione, provvede a raccogliere le iscrizioni, a gestire i rapporti con gli utenti esterni ed interni, facendosi carico delle richieste del personale docente e dei frequentanti. Provvede all'assegnazione delle aule ai singoli progetti formativi assicurando la presenza della strumentazione tecnologica e didattica richiesta dai singoli docenti, alla gestione delle bacheche informative. La segreteria garantisce una rapida procedura di espletamento dei servizi di competenza fra cui il rilascio di certificati e attestati e la gestione del servizio fotocopie.

Laboratorio di informatica

E' a disposizione degli allievi presso la sede di Piazza Santa Maria Maggiore in orari compatibili con le attività formative l'aula di informatica attrezzata con PC connessi in rete per lo svolgimento di attività formative e di ricerca.

Standard di qualità

Nell'obiettivo di fornire un servizio in linea con la politica della qualità che la Fondazione persegue, sono stati individuati alcuni fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento di cui si vuole garantire l'osservanza ed il rispetto. Alcuni di questi sono specifici del settore formazione mentre altri riguardano la gestione complessiva della Fondazione

In modo particolare la Fondazione si impegna a garantire:

- chiarezza e completezza delle informazioni;
- celerità delle procedure di lavoro;
- trasparenza ed affidabilità;
- ascolto, comprensione ed orientamento all'utenza;
- flessibilità degli orari in funzione di una maggiore risposta alle attese del cliente;

	Adeguatezza dotazione in termini di risorse gestionali e professionali a presidio dei processi di lavoro	Requisito 5
	PRESIDIO PROCEDURALE DEI PROCESSI Processo di direzione	Indicatore 5.2 Elemento 5.2.1 (a) Pagina 13 di 13

- mantenimento ed utilizzo di elevate tecnologie.

Standard specifici

- la Fondazione si impegna ad assicurare al fruitore del servizio formativo la fornitura di adeguato materiale didattico di supporto per ogni attività di docenza;
- i risultati delle valutazioni dei gradimento saranno considerati ai fini del miglioramento continuo del servizio;
- la Biblioteca si impegna ad assicurare il rispetto degli orari di apertura al pubblico ed a garantire la presenza stabile di 3 PC di cui 1 destinato alla consultazione del catalogo bibliografico trentino e 2 destinati alla consultazione via internet;
- gli uffici amministrativi si impegnano a rispettare le scadenze contrattuali e ad informare le controparti nel caso di ritardi negli adempimenti.

Nell'obiettivo del raggiungimento di standard di qualità in miglioramento continuo, la Fondazione ha previsto per ogni percorso formativo la somministrazione di questionari di gradimento rivolti sia agli allievi che al personale docente al fine di un rilevamento costante del grado di soddisfazione sia gestionale sia inerente lo specifico intervento formativo.

Gestione dei reclami e dei suggerimenti

In una visione orientata al cliente e al miglioramento continuo, la Fondazione dispone di una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti. Premesso che non è la cultura del reclamo che deve indurre a comportamenti e prestazioni di qualità, si indica qui di seguito la procedura per gli eventuali reclami e suggerimenti.

- i reclami/suggerimenti possono essere espressi in forma, scritta ed inviati anche via fax e devono contenere generalità, indirizzo del cliente e relativo oggetto;
- i reclami/suggerimenti inviati via fax devono essere formalizzati su apposito modulo;
- i reclami/suggerimenti anonimi non vengono presi in considerazione se non opportunamente documentati;
- i reclami/suggerimenti vengono raccolti centralmente dal responsabile qualità che provvede a protocollarli nel registro dei reclami/suggerimenti ed a trasmetterli al direttore ed ai responsabili dei settori a cui si riferisce il reclamo/suggerimento;
- i responsabili di settore o il Coordinatore generale della Fondazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine, si attivano nel più breve tempo possibile per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo od introdurre il miglioramento proposto;
- sull'esito del reclamo/suggerimento è garantita risposta scritta entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento.

Attuazione

Tutte le componenti della Fondazione concorrono all'attuazione delle indicazioni contenute nella presente Carta della qualità. La stessa sarà oggetto di revisione periodica in funzione dell'entità delle variazioni intervenute nella vita della Fondazione.

Le copie della Carta della qualità vengono conservate presso gli archivi della Fondazione e messe a disposizione dei beneficiari dei servizi sia presso la reception che presso le segreterie didattiche all'inizio delle singole attività corsuali. Copia elettronica della Carta della qualità è altresì resa disponibile e scaricabile dal sito www.fdemarchi.it.