

**MODELLO DI****“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”  
ELEMENTI MINIMI**

*La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l’organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell’offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).*

*Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza nell’ambito del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.*

**Livello strategico**

Politica della qualità che descriva:

- mission, obiettivi ed impegni che l’organismo assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell’organizzazione;
- modalità e strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell’organizzazione.

**Livello organizzativo**

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

- aree di attività (mix di prodotto/servizio, tipologie di committenti/beneficiari);
- dotazione di risorse professionali (numero e tipologia, ambiti di competenza);
- dotazione di risorse logistico-strumentali (aule, laboratori specialistici, attrezzature);
- dichiarazione di impegno a consegnare, contestualmente alla Carta, l’opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

**Livello operativo**

Fattori di qualità

Descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. *La loro identificazione dovrebbe riferirsi all’intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell’offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.*

Indicatori

Descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

### Standard di qualità

Descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione.

### Strumenti di verifica

Descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

### *Esempi di possibili fattori di qualità e loro indicatori*

<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
<i>Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>X giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposte</i>
<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive</i>	<i>X giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>
<i>Soddisfazione dei partecipanti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>X% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction</i>

### **Livello preventivo**

#### Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Previsione di modalità e strumenti di rilevazione del feedback (es. sportello, numero verde), gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive, clausole di garanzia dell'utente.

### **Condizioni di trasparenza**

- validazione da parte della Direzione (data e firma)
- validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità (data e firma)
- modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)
- modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

### **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

#### Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio

- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

**Inoltre:**

Per l'**obbligo formativo/obbligo di istruzione** la Carta della Qualità deve prevedere:

- messa in evidenza dei diritti connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione;
- realizzazione di attività di orientamento;
- realizzazione di almeno 2 incontri annui con le famiglie degli allievi;
- realizzazione di un periodo di stage per tutti gli allievi;
- realizzazioni di azioni che garantiscano la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche in particolare attraverso il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche.

Per le **utenze speciali** la Carta della Qualità deve prevedere contatti periodici con i servizi sociali.

**MODELLO DI**  
**“DOCUMENTO DI OSSERVAZIONE PERIODICA DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO”**  
**INDICE**

AREE DI OSSERVAZIONE		MODALITÀ DI OSSERVAZIONE
<b>La domanda di osservazione</b>	L'economia del territorio regionale in cui agisce la sede operativa e/o settore di riferimento  <i>(caratteristiche quali-quantitative e loro evoluzione)</i>	
	Il circuito della bilateralità  <i>(associazioni rappresentative delle parti sociali e organismi paritetici)</i>	
	Il mercato del lavoro del territorio regionale in cui agisce la sede operativa  <i>(caratteristiche quali-quantitative e loro evoluzione)</i>	
	Le istituzioni pubbliche  <i>(indirizzi dello sviluppo economico locale e politiche attive del lavoro)</i>	
<b>L'offerta di formazione</b>	Il sistema dell' <i>education</i> -istituzioni scolastiche, agenzie formative, università  <i>(caratteristiche dell'offerta)</i>	
	I processi di integrazione dell'offerta	

<b>I fattori produttivi</b> <i>(disponibilità sul mercato, grado di innovazione)</i>	Le risorse professionali	
	Le risorse tecnologiche	
	Le risorse finanziarie	
<b>Il campo normativo</b>	Normativa comunitaria, nazionale e locale in materia di: mercato del lavoro ed <i>education</i> , attività produttive, disposizioni specifiche di settore	
<b>Innovazione tecnologica di prodotto e/o di processo</b>	Tecnologie informatiche e telematiche per lo sviluppo di nuovi prodotti formativi	
	Metodologie e strumenti a supporto dei processi formativi	
<b>Risultati delle osservazioni</b> <i>(variabili principali, esplicitazione/lettura delle esigenze di formazione degli ambiti osservati, valutazione per il soggetto formativo di opportunità del contesto di riferimento e dei relativi punti di forza e di debolezza)</i>		

Data di aggiornamento del documento

Firma del Responsabile del processo di analisi  
e definizione dei fabbisogni