

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 (aula, 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

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

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 |
|-----------------------------------|---|
| La domanda di osservazione | 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> |
| L'offerta di formazione | Il sistema dell' <i>education</i> -istituzioni scolastiche, agenzie formative, università <i>(caratteristiche dell'offerta)</i> |
| | I processi di integrazione dell'offerta |

| | | |
|---|---|--|
| I fattori produttivi <i>(disponibilità sul mercato, grado di innovazione)</i> | Le risorse professionali | |
| | Le risorse tecnologiche | |
| | Le risorse finanziarie | |
| Il campo normativo | Normativa comunitaria, nazionale e locale in materia di: mercato del lavoro ed <i>education</i> , attività produttive, disposizioni specifiche di settore | |
| Innovazione tecnologica di prodotto e/o di processo | Tecnologie informatiche e telematiche per lo sviluppo di nuovi prodotti formativi | |
| | Metodologie e strumenti a supporto dei processi formativi | |
| Risultati delle osservazioni <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