



# CARTA DELLA QUALITÀ PER L'ACCREDITAMENTO



## AREA FORMAZIONE PROFESSIONALE ITALIANA

Dipartimento Istruzione e Formazione italiana

## 1. Presentazione dell'Area Formazione professionale italiana

L'Area formazione professionale italiana fa capo al Dipartimento Istruzione e formazione italiana dell'Assessorato alla Scuola, Formazione professionale e Cultura italiana, all'Edilizia Pubblica ed Abitativa, Libro fondiario, Catasto, Cooperazione e al Patrimonio della Provincia Autonoma di Bolzano e amministra le competenze attribuitele dalle norme costituzionali.

Nella fattispecie ad essa è affidata la gestione della "materia della formazione professionale" sulla quale la Provincia ha dal 1972 competenza primaria.

La Formazione Professionale italiana ha come compito istituzionale quello di gestire e far evolvere il sistema della formazione professionale sul territorio della provincia di Bolzano, in linea con quanto contenuto nella Legge provinciale del 12 novembre 1992, n. 40.

Essa persegue le finalità indicate nell'art.1 della Legge provinciale del 12 novembre 1992, n. 40 attraverso azioni volte a promuovere la formazione e l'elevazione professionale in armonia con il progresso scientifico e tecnologico, ad accrescere la competitività del sistema economico provinciale e a facilitare la partecipazione attiva dei lavoratori alla vita sociale.

Le iniziative di formazione professionale costituiscono un servizio di interesse pubblico rivolto sia al primo inserimento lavorativo che alla qualificazione, alla riqualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento ed al perfezionamento di lavoratori, in una prospettiva di formazione continua.

L'Area prevede l'elaborazione e la realizzazione di progetti ed iniziative formative, attività di sperimentazione didattica, elaborazione di nuovi percorsi di formazione, evoluzione dei percorsi già esistenti.

Le tipologie formative di riferimento sono: i percorsi di qualifica professionale, il diploma professionale, la formazione per la preparazione all'esame di stato, la formazione per l'apprendistato, la formazione continua, l'aggiornamento professionale, la formazione specialistica, progetti didattici in risposta a specifiche esigenze formative espresse dalla comunità locale.

L'Area formazione professionale adempie alle sue funzioni in modo indiretto per mezzo delle scuole professionali che le fanno capo ed in modo diretto, attraverso i suoi uffici amministrativi e servizi interni come l' Ufficio amministrazione e sviluppo della formazione professionale italiana con l'Assistenza tecnica, la Biblioteca ed il centro di documentazione, il Servizio Sviluppo del sistema formativo con la Formazione continua sul lavoro, il Servizio Orientamento formativo e professionale ed il Servizio di Formazione individuale.

In generale gli obiettivi dell'Area e le relative attività poste in essere per il loro raggiungimento si possono classificare nelle seguenti quattro diverse tipologie strettamente interconnesse

- a) Attività di pianificazione, programmazione e gestione del Sistema della Formazione professionale in ambito provinciale: spiccano tra queste la redazione di piani e programmi pluriennali ed annuali, l'elaborazione di proposte normative, il coordinamento organizzativo e didattico delle attività formative delle scuole;
- b) Attività di supporto, consulenza ed assistenza alle scuole che fanno capo all'Area: a titolo esemplificativo si citano i servizi tecnici, di economato, di formazione ed aggiornamento delle risorse interne, di valutazione delle attività formative, di sviluppo delle sperimentazioni didattiche interscolastiche;
- c) Attività a favore del territorio: ad esempio i servizi di informazione ed orientamento alla formazione ed al lavoro, il sistema di finanziamento alle aziende per l'aggiornamento dei propri lavoratori, i progetti per la realizzazione di servizi a favore di utenze specifiche (es: donne, stranieri ecc), i servizi della Biblioteca e Centro documentazione;
- d) Attività in ambito formativo quali: i percorsi di qualifica professionale, il diploma professionale, la formazione per la preparazione all'esame di stato, la formazione per l'apprendistato, la formazione continua, l'aggiornamento professionale, la formazione specialistica, progetti didattici in risposta a specifiche esigenze formative espresse dalla comunità locale.

## 2. Livello strategico

### Politica della qualità

L'attività istituzionale dell'Area formazione professionale italiana nella Provincia Autonoma di Bolzano è definita principalmente nelle seguenti normative:

- L.P. 04/05/1988, n. 15, "Disciplina dell'orientamento scolastico e professionale";
- L.P. 12/11/1992, n. 40, "Ordinamento della Formazione professionale";
- L.P. 04/07/2012, n. 12 "Ordinamento dell'apprendistato"
- L.P. 10/08/1977, n. 29, "Corsi di formazione professionale di breve durata";
- D.P.G.P. 17/10/1975, n. 49, "Testo unico delle leggi provinciali sullo sviluppo della formazione professionale";

L'Area eroga servizi formativi avvalendosi di una rete di scuole professionali provinciali ad essa facenti capo quali:

*Scuola professionale provinciale per l'industria e l'artigianato "Luigi Einaudi" Bolzano*

*Scuola professionale provinciale per il commercio il turismo e i servizi "Luigi Einaudi" Bolzano*

*Scuola professionale provinciale per le professioni sociali "Emmanuel Lèvinas" Bolzano*

*Scuola professionale provinciale alberghiera "Cesare Ritz " Merano*

*Scuola professionale provinciale per l'artigianato, l'industria e il commercio "Guglielmo Marconi" Merano*

*Scuola professionale provinciale per le professioni sociali Merano*

*Scuola professionale provinciale per l'artigianato, l'industria e il commercio "Enrico Mattei" Bressanone*

*Scuola professionale provinciale per la frutti-viticoltura e il giardinaggio di Laives.*

I percorsi di formazione al lavoro istituiti dalla Formazione professionale sono rivolti a giovani che intendono acquisire una solida preparazione professionale rispondente alle esigenze espresse dal contesto socio-economico locale.

In particolare i servizi di formazione e orientamento rientrano in queste cinque macrotipologie:

- *Obbligo formativo*: percorsi di qualificazione previsti nel sistema di formazione professionale;
- *Formazione superiore*: formazione post obbligo formativo, Istruzione e Formazione tecnica superiore, alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi a cicli universitari;
- *Formazione continua*: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti;
- *Formazione orientativa*: erogazione di moduli brevi destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni informativo-formativi, su particolari aree tematiche connesse al processo orientativo;
- *Consulenza orientativa*: si configura come una "relazione di aiuto individualizzato" per giungere a definire un proprio progetto professionale e a individuare le vie per attuarlo, anche attraverso interventi formativi specialistici di carattere psico-pedagogico per utenti che presentano fenomeni di disorientamento e/o disadattamento.

Gli obiettivi strategici della Formazione professionale italiana già dichiarati nel Performance plan 2018-2020 sono:

- Garantire un'offerta formativa finalizzata all'ottenimento di una qualifica/diploma professionale che consenta ai giovani l'inserimento nel mercato del lavoro.
- Garantire l'offerta formativa per l'aggiornamento, la qualificazione e la riqualificazione delle persone in età lavorativa.
- Garantire il mantenimento di alti livelli di competenza del corpo docente.

Il sito istituzionale della Formazione professionale [www.provincia.bz.it/formazione-professionale](http://www.provincia.bz.it/formazione-professionale) riporta i comunicati stampa, le news, i temi trattati dall'Area e dai servizi nonché tutti i contatti dei collaboratori referenti dei servizi dell'Area.

### 3. Livello organizzativo

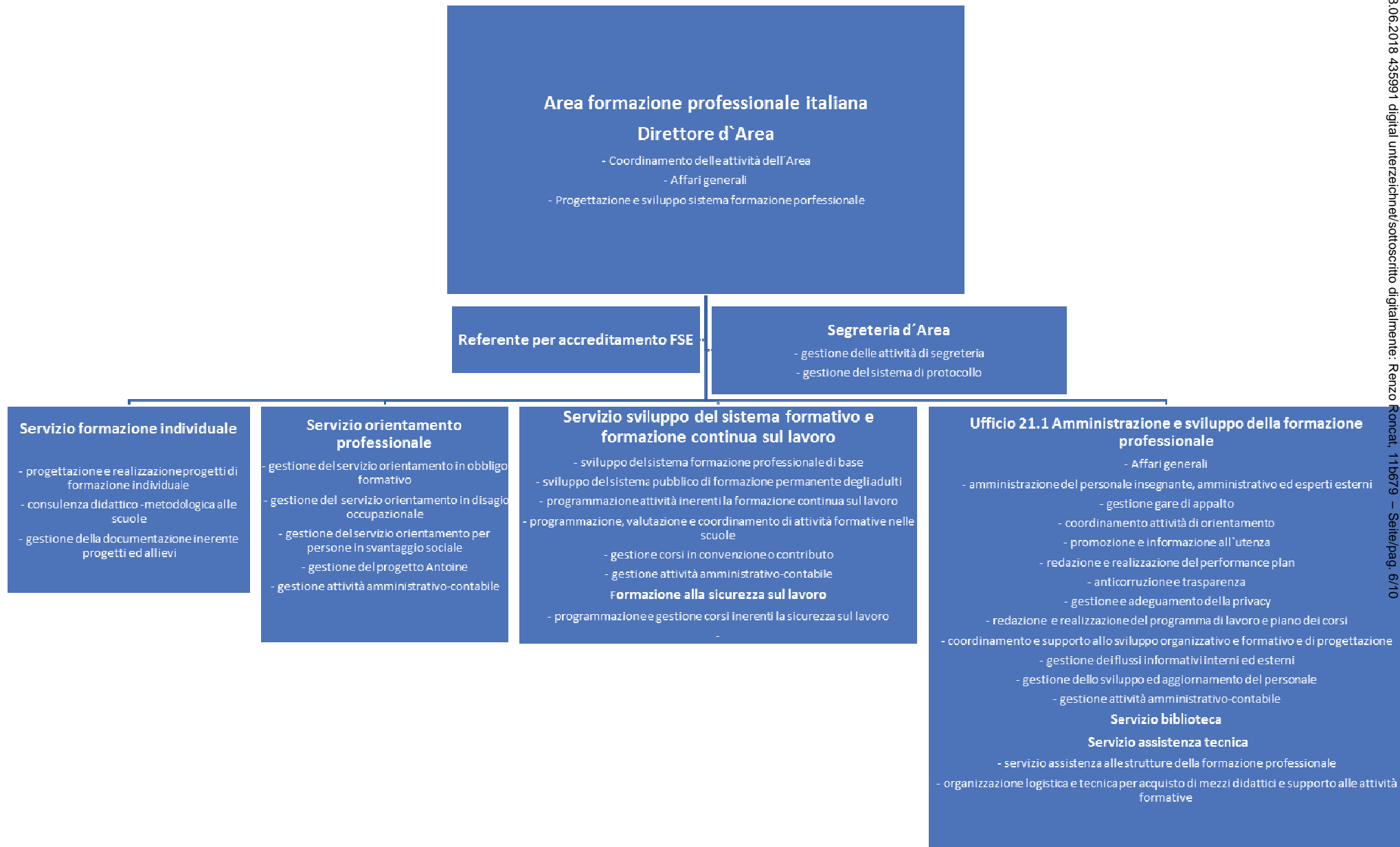
L'Area formazione professionale italiana attua la sua competenza primaria nell'ambito della formazione professionale tramite i Centri di formazione professionale che offrono un'articolata scelta di percorsi di formazione, progetti e iniziative su più livelli e nei diversi settori dell'economia locale, adeguati alle esigenze espresse dal mondo delle professioni e dal tessuto socioeconomico locale comprendente i cittadini e le imprese.

Le funzioni dell'Area si esplicano attraverso l'attività delle seguenti unità organizzative:

- **Il Direttore d'Area** nell'ambito dei programmi e delle priorità previste, in accordo con l'Assessore competente, si occupa di definire e coordinare gli obiettivi dell'Area con i direttori delle scuole professionali provinciali italiane. Programma e coordina l'esecuzione di tali obiettivi e ne verifica l'attuazione. Assicura un adeguato flusso di informazione all'interno dell'Area.
- **Segreteria d'Area:** fa capo al Direttore d'Area e si occupa di tutte le attività di segreteria di direzione, della gestione della protocollazione digitale e degli archivi, dell'applicazione di normative e disposizioni, dei rapporti con gli altri uffici pubblici ed amministrazioni, del supporto amministrativo allo sviluppo di progetti e sperimentazioni.
- **Il Servizio di formazione individuale** si occupa di orientamento di utenti diversamente abili o con disturbi specifici dell'apprendimento, dell'organizzazione e lo sviluppo della formazione individuale (sviluppo di progetti sperimentali), di gestione del personale insegnante che fa capo al servizio insieme alle rispettive direzioni scolastiche, della consulenza didattica metodologica, dello sviluppo e del mantenimento del lavoro di rete e di tutta la relativa gestione documentale.
- **Il Servizio di orientamento professionale** è rivolto ai giovani in obbligo formativo, agli adulti in difficoltà occupazionale ed a persone in situazione di svantaggio sociale ed opera in un'ottica di politica attiva del lavoro.  
Il servizio gestisce, progetta e realizza progetti di orientamento, azioni di informazione, offre consulenza orientativa formativa e professionale e realizza tirocini in azienda finalizzati all'inserimento/reinserimento lavorativo e promuove l'accompagnamento all'apprendistato.
- **Il Servizio allo sviluppo del sistema formativo** progetta e sviluppa l'offerta pubblica di formazione continua dell'Area formazione professionale italiana, si occupa dell'organizzazione, dell'erogazione e gestione di corsi di formazione continua sul lavoro, della Formazione alla sicurezza sul lavoro, di sviluppo dei progetti formativi in collaborazione con i centri di formazione professionale. Eroga contributi individuali, ad enti di formazione ed aziende per corsi di aggiornamento professionale volti alla qualificazione e riqualificazione dei lavoratori del territorio provinciale.
- **L'Ufficio 21.1 Amministrazione e sviluppo della Formazione professionale** gestisce e predispone il bilancio della Formazione professionale e ne gestisce tutte le operazioni contabili relative. Cura gli affari del personale seguendo le questioni amministrative legate allo stato giuridico del personale, le graduatorie; cura inoltre le selezioni e gli incarichi ad esperti. Si occupa della formazione dei formatori e dell'aggiornamento del personale. L'ufficio cura inoltre l'organizzazione interna ed il sistema informativo. Elabora e promuove i piani e programmi pluriennali della

formazione professionale in stretta collaborazione con la Direzione d'Area e con le Direzioni delle scuole professionali.

- Il Servizio Biblioteca è un servizio rivolto agli allievi e docenti della formazione professionale ma anche aperto a tutta la cittadinanza. Oltre al servizio di prestito e catalogazione delle opere si occupa di consulenza, promozione culturale e della lettura anche attraverso l'organizzazione di incontri con gli autori e conferenze.
- Il Servizio di Assistenza tecnica si occupa degli acquisti di attrezzature e arredi, della predisposizione di gare per l'acquisto di beni o forniture di servizi, della manutenzione ordinaria e straordinaria dei centri di formazione professionale, gestione dell'utilizzo delle sale, palestre, auditorium e locali dell'Area.



#### 4. Livello operativo

La politica della qualità dell'Area formazione professionale è quella di realizzare in modo efficiente ed efficace l'erogazione e la gestione di servizi di formazione e orientamento mediante: la definizione chiara di ruoli, responsabilità e compiti delle risorse dell'organizzazione, la pianificazione delle attività e dell'offerta formativa e orientativa, l'impiego di competenze professionali adeguatamente formate, nonché di risorse logistiche e strutturali adeguate, il mantenimento di relazioni con il sistema socio-economico e scolastico-formativo territoriale, la gestione ed il funzionamento di un sistema di feedback organico e sistematico, il miglioramento continuo della Qualità dei servizi svolti da tutte le funzioni a tutti i livelli e l'integrazione ed il coordinamento tra l'Area formazione professionale e le sedi formative.

La politica della qualità della Formazione professionale viene comunicata e condivisa, oltre che nelle conferenze dei servizi con i dirigenti delle scuole professionali provinciali e con il team che fa capo al Direttore dell'Area, anche, costantemente, con i diversi attori territoriali coinvolti a diversi livelli nei processi formativi e nelle strategie a favore dell'occupazione.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari delle azioni formative/tirocini formativi	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Fornire a seconda della richiesta una risposta esaustiva e/o un appuntamento entro massimo 30 giorni come previsto da legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17	Archiviazione delle richieste e risposte. Il controllo sul rispetto dei termini avviene da parte della direzione.
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di variazioni e predisposizione di azioni correttive	5 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva. Il controllo sul rispetto dei termini avviene da parte della direzione.
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	70% definita come percentuale target di customer satisfaction	Rilevazione tramite questionari ad hoc di soddisfazione dei partecipanti.

#### 5. Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari

Lo standard di qualità dei servizi dell'Area Formazione professionale viene garantito dal costante monitoraggio da parte dei collaboratori dell'Area attraverso la raccolta di feedback, informazioni e suggerimenti degli utenti. Tale attività consente di mettere in campo eventuali correttivi all'azione dei servizi e contribuisce all'ottimizzazione ed al miglioramento dell'offerta e delle azioni dell'Area stessa.

Con regolare frequenza la Formazione professionale somministra e raccoglie questionari di gradimento dell'offerta pubblica di formazione continua.

I collaboratori dell'Area Formazione professionale organizzano e offrono adeguate risposte alle istanze del cittadino in tempi brevi ed evadono i quesiti e le richieste comunque entro e non oltre 30 giorni dal momento del ricevimento degli stessi.

La comunicazione e lo scambio con il cittadino è facilitata dalla disponibilità di servizi di segreteria aperti al pubblico negli orari previsti per gli uffici della Provincia Autonoma di Bolzano, contattabili anche telefonicamente e via e-mail.

Per quanto riguarda la Formazione continua sul lavoro, presso il Centro di Formazione professionale di Bolzano è inoltre attivo uno sportello di informazioni al pubblico che raccoglie anche le iscrizioni a tutti i corsi offerti dal Servizio.

## **6. Condizioni di trasparenza**

L'Area formazione professionale rende disponibili informazioni, procedure, modulistica nonché le attività promosse attraverso il sito istituzionale [www.provincia.bz.it/formazione-professionale](http://www.provincia.bz.it/formazione-professionale).

Il sito web viene mantenuto costantemente aggiornato e le informazioni sono inoltre affisse tempestivamente anche all'Albo presso gli uffici e le sedi dell'Area.

## **7. Messa a disposizione della Carta della qualità**

La carta della Qualità dell'Intendenza scolastica italiana è messa a disposizione a mezzo pubblicazione sul sito istituzionale dell'Area formazione professionale italiana scolastica e <http://www.provinz.bz.it/formazione-professionale/> sotto l'area *amministrazione trasparente* e viene aggiornata periodicamente, con cadenza almeno annuale, dal direttore d'Area.

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

### **Processo di Direzione**

Il processo di direzione prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- 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.

### **Processo di gestione economico – amministrativa**

Il processo di gestione economico - amministrativa prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

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



### **Processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

Il processo di analisi e definizione dei fabbisogni prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
- valutazione specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

### **Processo di progettazione**

Il processo di progettazione prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- progettazione di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### **Processo di erogazione dei servizi**

Il processo di erogazione dei servizi prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di 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 e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

## *Responsabilità nella gestione dei progetti formativi*



### **9. Descrizione delle principali relazioni con il territorio**

L'Area formazione professionale italiana intrattiene regolarmente relazioni con i soggetti istituzionali e sociali locali in quanto buona parte della sua attività è legata alla gestione dei rapporti con il territorio e le istituzioni che lo rappresentano.

Nella gestione dei progetti formativi tali contatti si sviluppano prevalentemente nelle attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, promozione e valutazione.

L'Area, infatti, intrattiene rapporti di proficua collaborazione con: le ripartizioni della Provincia autonoma di Bolzano in particolare con la Ripartizione Lavoro e la Ripartizione Politiche sociali, le Intendenze scolastiche e l'Area formazione professionale tedesca, le associazioni di categoria, le associazioni sindacali dei lavoratori, gli ordini professionali, i Comuni e le comunità comprensoriali, Forze armate, Carabinieri, Polizia di Stato, Ripartizione protezione civile, la Camera di Commercio, LUB, MIUR, le agenzie di educazione permanente e gli enti formativi, i referenti dei servizi socio-sanitari, le organizzazioni che operano nel settore della cooperazione, non ultimi le imprese, gli studenti, le famiglie e tutti i referenti che a vario titolo hanno un ruolo nei processi della formazione professionale e delle politiche attive del lavoro.

Bolzano, 28 giugno 2018

Il direttore d'Area  
Renzo Roncat

## Papierausdruck für Bürgerinnen und Bürger ohne digitales Domizil

(Artikel 3-bis Absätze 4-bis, 4-ter und 4-quater des gesetzesvertretenden Dekretes vom 7. März 2005, Nr. 82)

Dieser Papierausdruck stammt vom Originaldokument in elektronischer Form, das von der unterfertigten Verwaltung gemäß den geltenden Rechtsvorschriften erstellt wurde und bei dieser erhältlich ist.

Der Papierausdruck erfüllt sämtliche Pflichten hinsichtlich der Verwahrung und Vorlage von Dokumenten gemäß den geltenden Bestimmungen.

Das elektronische Originaldokument wurde mit folgenden digitalen Signaturzertifikaten unterzeichnet:

Name und Nachname / nome e cognome: RENZO RONCAT  
Steuernummer / codice fiscale: IT:RNCRNZ59P24A95Z  
certification authority: InfoCert Firma Qualificata 2  
Seriennummer / numero di serie: 11b679  
unterzeichnet am / sottoscritto il: 28.06.2018

\*(Die Unterschrift der verantwortlichen Person wird auf dem Papierausdruck durch Angabe des Namens gemäß Artikel 3 Absatz 2 des gesetzesvertretenden Dekretes vom 12. Februar 1993, Nr. 39, ersetzt)

Am 28.06.2018 erstellte Ausfertigung

## Copia cartacea per cittadine e cittadini privi di domicilio digitale

(articolo 3-bis, commi 4-bis, 4-ter e 4-quater del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82)

La presente copia cartacea è tratta dal documento informatico originale, predisposto dall'Amministrazione scrivente in conformità alla normativa vigente e disponibile presso la stessa.

La stampa del presente documento soddisfa gli obblighi di conservazione e di esibizione dei documenti previsti dalla legislazione vigente.

Il documento informatico originale è stato sottoscritto con i seguenti certificati di firma digitale:

\*(firma autografa sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile ai sensi dell'articolo 3, comma 2, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39)

Copia prodotta in data 28.06.2018