

MODELLO DI  
“CARTA DELLA QUALITÀ”

ELEMENTI MINIMI

La Carta della Qualità ha la finalità di esporre e comunicare ai 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 di garanzia di qualità nei confronti dei beneficiari.

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

• **Breve presentazione dell'Ente**

Indicazione delle coordinate fisiche e giuridiche dell'Ente. Breve esposizione della storia dell'Ente dalla quale emerge la tipologia di attività svolta dall'Ente. Elencazione di eventuali attività pregresse svolte dall'Ente in riferimento alla formazione.

• **Livello strategico**

Politica della qualità che descriva:

- mission, obiettivi e impegni che l'organismo assume formalmente rispetto alla qualità, in funzione dei bisogni e delle aspettative del beneficiario ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione;
- modalità e strumenti adottati affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta.

• **Livello organizzativo**

Informazioni generali sui servizi formativi offerti, come:

- aree di attività (mix di prodotto/servizio, tipologie di partecipante);
- dotazione di risorse professionali di cui l'Ente dispone (numero e tipologia, ambiti di competenza);
- organigramma nominativo dell'Ente e relative funzioni svolte dal personale;
- organigramma nominativo dei referenti rispetto ai processi relativi al Fondo Sociale Europeo;
- dotazione di risorse logistiche e strumentali (aule, laboratori specialistici, attrezzature);

- dichiarazione di impegno a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione relativa alle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

- **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 dei beneficiari. La loro identificazione dovrebbe riferirsi all'intero processo formativo nelle sue macroattività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del destinatario, e delle risorse disponibili. Valutazione della validità dei programmi proposti.

Indicatori

Descrizione dei criteri di valutazione quantitativi e/o qualitativi rispetto ai fattori che determinano la qualità.

Standard di qualità

Descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo si impegna a raggiungere nel tempo previsto relativamente a ciascun indicatore, ovvero le aspettative di committenti e beneficiari rispetto all'organizzazione.

Modalità di controllo del rispetto degli standard di qualità fissati.

Diritti e doveri dell'utenza

Diritti e doveri degli utenti nei confronti dell'Ente erogatore del servizio formativo.

Processi di verifica

Descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente viene controllato il rispetto degli standard fissati.

*Esempi di possibili fattori di qualità e loro indicatori*

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari dei corsi	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Fornire una risposta esaustiva entro il periodo previsto. Indicare il termine	Modalità di controllo del rispetto dei tempi previsti (indicare la modalità di controllo)
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di variazioni e predisposizione di azioni correttive	XXX giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva (indicare la modalità di controllo)

Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	X% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
--------------------------------	---	--	---

- **Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari**

Modalità e strumenti per rilevare feedback (es. sportello, numero verde), gestione dei reclami, realizzazione di azioni correttive.

- **Condizioni di trasparenza**

- nomina della Direzione (data e firma);
- nomina 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 della **gestione economico-amministrativa**

- 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.

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

- 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.

#### Attività previste per il responsabile del processo di **progettazione**

- progettazione 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 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.

#### • **DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO**

- principali relazioni con soggetti istituzionali e sociali, economici, scolastici operanti nel territorio della provincia di Bolzano;
- realizzazione di attività di orientamento;
- realizzazione incontri annui con le famiglie degli allievi;
- realizzazione di un periodo di stage per 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.