

Modello di

“CARTA DELLA QUALITÀ”

La Carta di Qualità è atta ad esplicitare e comunicare ai committenti, ai destinatari e agli operatori coinvolti ed ai beneficiari gli impegni che l’Ente assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti.

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

1. Presentazione dell’Ente

- Indicazione delle coordinate fisiche e giuridiche dell’Ente
- Breve esposizione della storia dell’Ente, dalla quale emerga la tipologia di attività svolta dall’Ente
- Elencazione di eventuali **attività pregresse** svolte dall’Ente in riferimento alla **formazione, e/o orientamento e/o accompagnamento e/o supporto socio-pedagogico**
- Indicazione dei servizi erogati

2. 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 di adottati affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta

3. Livello organizzativo

- **Organigramma nominativo** e per funzioni con specificazione nel dettaglio del/dei soggetto/i che sono i **referenti** rispetto a tutte le questioni relative al Fondo Sociale Europeo
- Indicazione sui **servizi formativi** che l’Ente eroga e tipologie di partecipanti
- Dotazione di risorse professionali di cui l’Ente dispone

- Dotazione di risorse logistiche e strumentali (aule, laboratori specialistici, attrezzature)
- Dichiarazione d'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

4. 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 macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione delle risorse disponibili. Valutazione della validità dei programmi proposti.
- **Standard didattici:** soddisfazione partecipanti, validità dei programmi
- **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 verifica:** Descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente viene controllato il rispetto degli standard fissati

Esempi di possibili fattori di qualità e loro indicatori:

<i>Esempi di possibili fattori di qualità e loro indicatori</i> 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

5. Diritti e doveri dell'utenza

- Diritti degli utenti nei confronti dell'Ente erogatore del servizio formativo;
- Doveri degli utenti nei confronti dell'Ente erogatore del servizio formativo.

6. Aggiornamento dei fattori di qualità dell'attività amministrativa

Modalità di aggiornamento dei processi amministrativi: modalità attraverso cui l'Ente erogatore dei servizi formativi garantisce il periodico aggiornamento dei fattori di qualità dei servizi relativamente all'attività amministrativa.

7. Gestione delle non conformità e reclami

Indicare strumenti a garanzia dell'implementazione continua della qualità: apposita **procedura operativa** che definisce **responsabilità, criteri e modalità** operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotto, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la **registrazione**, la **valutazione** e la **notifica** agli eventuali interessati (committente/destinatari): p. es. **gestione/valutazione delle lamentele** da parte dei destinatari.

8. Strumenti di verifica

Esplicitare le modalità attraverso cui periodicamente, o in modo continuativo, viene controllato il rispetto degli *standard* fissati, a garanzia e tutela dei/delle destinatari/e dei corsi:

- Monitoraggi periodici e continuativi
- Rilevazioni sistematiche
- Audit interni

9. Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari

Modalità e strumenti per rilevare:

- Raccolta feedback (es. sportello, numero verde)
- Gestione reclami
- Realizzazione di azioni preventive e correttive

10. 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 della Carta (canali, procedure, tempi)
- Modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

11. Attività dei responsabili di processo

- Attività previste per il responsabile del **processo di direzione**
- Attività previste per il responsabile della **gestione economico-amministrativa**
- Attività previste per il responsabile del **processo di analisi e definizione dei fabbisogni**
- Attività previste per il responsabile del **processo di progettazione**
- Attività previste per il responsabile del **processo di erogazione servizi**

12. Relazioni con il territorio

Descrizione delle principali relazioni con il territorio attraverso:

- relazioni formali efficaci con i diversi attori del **sistema educativo**, del **mondo produttivo**, del mercato di lavoro e del **settore sociale** operanti sul territorio della provincia di Bolzano, al fine di migliorare i propri servizi formativi;
- **collaborazione** alla costruzione/erogazione dell'offerta di servizi formativi e/o alla valutazione dell'analisi dei fabbisogni, dello sviluppo e della progettazione, nonché dell'impatto degli interventi formativi in stretta collaborazione con i soggetti di rappresentanza del territorio della provincia di Bolzano per i diversi target. con attori del sistema educativo, produttivo, sociale.

13. Pubblicizzazione della Carta della Qualità

- Modalità di pubblicizzazione della Carta (sito web, bacheche, documentazione informativa)