

R. 10 - CARTA DELLA QUALITA'

Obiettivo

La Carta della Qualità fissa la mission, gli obiettivi, le soluzioni organizzative e procedurali e gli indicatori di qualità che ispirano gli interventi della Comunità Montana del Montefeltro come agenzia formativa.

L'obiettivo principale è quello di mettere ogni utente/beneficiario in condizione di conoscere gli impegni per la qualità assunti nonché i diritti ad esso garantiti e la trasparenza dei servizi formativi erogati dal punto di vista strategico, organizzativo e operativo.

Per realizzare i suoi obiettivi la Comunità Montana s'impegna:

- ad attivare incontri periodici con il coordinatore d'ambito e/o i referenti delle politiche sociali dello svantaggio per lo sviluppo di percorsi integrati di accesso all'apprendimento per i soggetti svantaggiati,
- ad adottare rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private per la messa a fuoco e lo sviluppo di nuove strategie formative,
- a definire e mantenere un sistema di qualità coerente con il dispositivo di accreditamento delle strutture formative della Regione Marche (DAFORM),
- a misurare il grado di soddisfazione dell'utente attraverso opportune metodologie e strumenti,
- a controllare costantemente la conformità delle proprie attività.

A tal fine viene predisposta la seguente Carta della Qualità, che si fonda sui principi di eguaglianza, di continuità, di efficacia, efficienza nonché di imparzialità.

Informazioni generali sui servizi offerti

La Comunità Montana del Montefeltro intende fornire servizi formativi a singoli utenti prevalentemente nel territorio locale ed in particolare nell'ambito delle seguenti macrotipologie:

- **Formazione superiore** intesa come formazione post-obbligo formativo, istruzione formazione tecnica Superiore prevista dalla legge 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi a cicli universitari;
- **Formazione continua** avente come utenti soggetti già occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati con inserimento lavorativo e infine rivolta ad apprendisti che abbiano già assolto l'obbligo formativo .

Le risorse professionali:

Le principali risorse professionali che possono essere interne o esterne all'Ente sono: progettista, coordinatore, docente, tutor, personale amministrativo, ecc..

Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica

Gli standard sia generali che specifici dell'attività di formazione vengono definiti autonomamente dall'ente sulla base dei fattori di qualità che interessano in particolar

modo l'area amministrativa, didattica e gestionale, e possono essere esplicitati in: trasparenza, tempestività e soddisfazione delle esigenze del beneficiario in genere.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Tempestività di risposta alle richieste/reclami di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e data di formulazione della risposta	10 giorni quale target di risposta tenendo in considerazione la natura della richiesta pervenuta.	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità Organizzativa/Gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra scostamenti/non conformità e la proposizione/attuazione adeguate azioni correttive	Mediamente 15 giorni e comunque tenendo in considerazione la natura della non conformità rilevata.	Rilevazione dei tempi medi di intervento per ogni azione correttiva.
Soddisfazione dei partecipanti (utenti, tutor, docenti, aziende)	Percentuale di partecipanti che si dichiarano soddisfatti	Percentuale partecipanti \geq 60%	Questionari di rilevazioni del grado di soddisfazione dei partecipanti

Nel caso in cui vengano rilevati disservizi di qualsiasi natura l'utente/beneficiario viene invitato a procedere alla relativa segnalazione al personale di segreteria, disponibile dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00, oppure al coordinatore del corso il quale, verificata la natura della segnalazione, procederà con chi di competenza alla relativa risoluzione.

Modalità di Diffusione al pubblico della Carta della Qualità

L'organismo si impegna a distribuire la presente carta della qualità attraverso l'affissione in bacheca nei locali della sede operativa, inserimento nel sito internet dell'ente, e distribuzione diretta a tutti gli attori dell'azione formativa previa sottoscrizione di avvenuta consegna come da modulo allegato.

Carpegna, li 12 Settembre 2013

Il Rappresentante Legale
