

R.10 CARTA DELLA QUALITA'

Il presente documento comunica agli utenti esterni ed interni la politica della qualità e la trasparenza dei servizi formativi offerti da UNDICESIMAORA Società Cooperativa Sociale Onlus nei confronti del sistema committenti/beneficiari relativamente ai seguenti livelli:

1. Livello strategico (politica della qualità)

- 1.1 *Mission* dell'Ente,
- 1.2 Obiettivi ed impegni
- 1.3 Modalità e strumenti

2. Livello organizzativo (aree di attività)

- 2.1 Area di attività
- 2.2 Dotazioni di risorse professionali
- 2.3 Dotazioni di risorse Logistico-strumentali
- 2.4 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.

3. Livello operativo

- 3.1 Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

4. Livello preventivo

- 4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

5. Condizioni di trasparenza

- Validazione da parte della Direzione
- Modalità di diffusione al pubblico
- Modalità di revisione periodica

1. LIVELLO STRATEGICO (politica della qualità, finalità e applicabilità)

La presente Carta della Qualità ha come obiettivo quello di comunicare la politica della qualità della Cooperativa ispirandosi a criteri di efficacia e trasparenza, garantendo il costante confronto tra le esigenze degli utenti e la propria offerta formativa. La Carta della Qualità è pertanto uno strumento di informazione e di comunicazione; si applica a tutti i servizi formativi erogati con finanziamento pubblico e/o che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78, 3, ma allo stesso tempo vuole costituire una valida presentazione dell'ente, mostrando il suo impegno verso un miglioramento continuo dell'offerta formativa. Ad ulteriore riprova di ciò si ricorda che la Carta della Qualità viene aggiornata ogni due anni con nuove proposte ed impegni.

1.1 Mission dell'Ente: L'obiettivo di UNDICESIMAORA Società Cooperativa Sociale-Onlus si identifica nell'offerta di un servizio formativo con elevati standard di qualità che possa facilitare l'inserimento lavorativo dei beneficiari in un contesto sociale ed economico segnato da costanti e repentini cambiamenti, in linea con la *mission* dell'Ente che è quella di migliorare la qualità della vita delle persone che vivono una situazione di disagio e povertà nel territorio di riferimento, tramite la creazione di luoghi di lavoro temporanei, formazione ed accompagnamento al reinserimento sociale. I percorsi formativi predisposti dall'Ente, grazie allo sviluppo di nuove e aggiornate competenze e la riqualificazione delle professionalità, accresceranno le possibilità di inserimento dei beneficiari nel mondo del lavoro.

Il nuovo prodotto formativo è costituito dallo sviluppo di professionalità che mettano in grado le persone di gestire, da protagonisti, il cambiamento continuo e aspirare ad una futura indipendenza economica e lavorativa. Le nuove professionalità richieste dal mondo del lavoro devono essere dinamiche, cioè capaci di crescita continua, versatili, cioè capaci di assumere molteplici responsabilità all'interno del processo di lavoro e flessibile, in grado di adattarsi a diverse soluzioni organizzative.

1.2 Obiettivi ed impegni

Gli obiettivi principali dell'Ente sono:

- Formazione efficace e concreta per soggetti privati e pubblici.

- L’inserimento facilitato nel mondo del lavoro con l’acquisizione di nuove competenze.
- Riqualificazione, aggiornamento e miglioramento della professionalità e delle competenze.

Per raggiungere tali obiettivi di Undicesimaora si impegna a:

- garantire la qualità delle offerte coinvolgendo attivamente le proprie risorse umane nel costante processo di miglioramento continuo;
- garantire il rispetto dell’uguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazioni di razza, religione, lingua ed opinioni politiche;
- garantire rispetto, trasparenza e professionalità nel rapporto con i corsisti
- garantire l’accesso per tutti i corsisti alle informazioni che riguardano loro e l’attività formativa;
- monitorare il livello di soddisfazione degli utenti per ottenere suggerimenti utili al miglioramento della qualità formativa
- monitorare costantemente la qualità del servizio offerto.
- esaminare con tempestività ogni eventuale suggerimento, segnalazione o reclamo al fine di poter adottare le necessarie azioni correttive.

1.3 Modalità e strumenti

La Politica della Qualità dell’Undicesimaora Società cooperativa sociale Onlus è attuata e sostenuta a tutti i livelli dell’organizzazione attraverso riunioni periodiche con tutti i collaboratori e attraverso l’esposizione della Carta della Qualità presso la sede operativa e tutte le strutture dell’Ente. Il responsabile della diffusione della Carta della Qualità sarà la Direzione dell’Ente che si preoccuperà affinché la politica della qualità venga attuata quotidianamente e a tutti i livelli dell’organizzazione.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO (aree di attività)

2.1 Aree di attività

UNDICESIMAORA Società Cooperativa Sociale Onlus ha costituito le seguenti aree di attività:

-Area formazione libera,

-Area formazione pubblica:

- a. **FORMAZIONE FINANZIATA**
- b. **FORMAZIONE AUTORIZZATA**

2.1.1 Area formazione libera

Si tratta di formazione rivolta alle aziende o a singoli privati, non soggetta a finanziamenti pubblici e che non rilascia titoli ai sensi della L.845/78.

I servizi sono così sintetizzabili:

- Formazione di operatori nel settore agricolo; scienze agroalimentari, enogastronomiche scienze biologiche
- Formazioni di operatori nel settore dell'artigianato, nello specifico nell'ambito della falegnameria; arti della manifattura
- Formazioni di operatori per la manutenzione del verde;
- Formazione di informatica e tecnologia, scienze informatiche e della comunicazione

2.1.2 Area formazione pubblica

In quest'area UNDICESIMAORA Società Cooperativa Sociale Onlus gestisce attività formative con finanziamento pubblico (programmi comunitari, nazionali o regionali) che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78 e formazione autorizzata. I principali servizi consistono in attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente a:

- **Formazione continua (nel settore agricolo, artigiano, della manutenzione del verde e dell'informatica e tecnologia)** destinate a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica al lavoro e apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo, UNDICESIMAORA si ripropone di organizzare corsi formativi teorici e pratici altamente specializzati che possano perfezionare, aggiornare e riqualificare le competenze dei beneficiari, per lavorare e quindi diventare professionisti nello specifico settore. L'obiettivo primario è quello di offrire una formazione seria, concreta e orientata al risultato. I docenti proposti saranno altamente qualificati e con ampia esperienza nel settore.

I corsi sono così sintetizzabili:

- Formazione di operatori nel settore agricolo; scienze agroalimentari, enogastronomiche, scienze biologiche
- Formazioni di operatori nel settore dell'artigianato, nello specifico nell'ambito della falegnameria; arti della manifattura
- Formazioni di operatori per la manutenzione del verde;
- Formazione di informatica e tecnologia. Scienze informatiche e della comunicazione

2.2 Dotazioni di risorse professionali

UNDICESIMAORA Società Cooperativa Sociale Onlus oltre alle varie risorse umane e strumentali utilizzate occasionalmente per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente delle competenze professionali e delle risorse logico-strumentali di seguito riportate:

- funzionari che si occupano di pubblicizzazione, progettazione, qualità, gestione e rendicontazione dei processi formativi, con competenze certificate dalla Regione Marche ai fini del regolamento integrativo al Dispositivo di accreditamento delle strutture formative (DGR n.1071/05)
- operatori e tecnici esterni stabili, con rapporto dipendente e volontario, con competenze plurime nei settori **agricolo, artigiano, della manutenzione del verde, dell'informatica e tecnologia.**

2.3 Dotazione di risorse logistico strumentali:

La Cooperativa Sociale UNDICESIMAORA ONLUS metterà a disposizione dei corsisti le seguenti risorse:

- Laboratorio di falegnameria
- Orto agricolo;
- Aule informatiche
- Aule per la didattica frontale

2.4 Diffusione Carta della Qualità

Ove richiesto UNDICESIMAORA Società Cooperativa Sociale Onlus si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. LIVELLO OPERATIVI

3.1 Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

La tabella allegata riporta i principali elementi considerati da UNDICESIMAORA come fattori che assicurano la qualità delle macro attività proprie dei processi di formazione professionale. Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel Sistema Qualità di UNDICESIMAORA gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

4. LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela degli utenti

UNDICESIMAORA si impegna ad assicurare un miglioramento continuo della qualità delle proprie attività formative attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei beneficiari. Nel realizzare ciò vengono proposti questionari di gradimento i cui risultati sono attentamente analizzati; inoltre vengono monitorati i vari processi relativi all'attività formativa attraverso schede che rilevino gli elementi di non conformità e le eventuali azioni correttive da apportare. UNDICESIMAORA si impegna a registrare ogni eventuale reclamo scritto e a rispondere, salvo casi di particolare urgenza, entro 30 giorni comunicando i provvedimenti adottati.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità viene revisionata ogni due anni dal Responsabile della Qualità e validata dalla Direzione di UNDICESIMAORA.

La diffusione della Carta della Qualità di UNDICESIMAORA viene regolamentata come segue:

- Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso del servizio, la Carta della Qualità sarà allegata ai moduli di iscrizione alle attività formative.

- La Carta della Qualità verrà consegnata “una tantum” al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.
- La Carta sarà inoltre affissa nei locali della sede operativa e formativa e pubblicata nel sito Internet.
- La Carta della Qualità verrà inviata ai Servizi di Formazione Professionale delle provincie marchigiane e della Regione Marche, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali
- Al fine di garantire condizioni di massima trasparenza e di assicurare la soddisfazione dell’utenza, essa viene consegnata a tutti i collaboratori dell’Ente e a chiunque ne farà richiesta..

AREA DELLO SVANTAGGIO

Per quanto riguarda l’area dello svantaggio, si impegna a concordare degli incontri periodici, almeno con cadenza quadrimestrale, con i servizi di assistenza e rappresentanza legati alla propria rete relazionale al fine di stabilire le appropriate modalità di intervento cogliendo le esigenze peculiari di categorie svantaggiate.

Senigallia, 19/03/2018

Per La Direzione

Giovanni Bomprezzi

**UNDICESIMA ORA SOC.COOP.
SOCIALE - ONLUS**
P.zza Garibaldi, 3 - 60019 SENIGALLIA (AN)
C.F. e P.IVA: 02532000425
REA 195136 Albo Cooperative A217172
Telefono e fax: 071.7931596

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, ricerca e sviluppo	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa utilizzato per l'accreditamento DAFORM e che forniscono parere positivo sul documento previsto in R.9 DAFORM.	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Conformità della progettazione al SQ	Numero di Non Conformità (NC) rilevate	Numero di NC annuo minore del 10% del numero di progetti per attività formative valutati per il finanziamento per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale
Progettazione, ricerca e sviluppo.	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati.	Incremento minimo del 10% annuo dei progetti ammessi a finanziamento pubblico partendo da un minimo di 6 progetti per l'A.F.	Relazione della Direzione Generale Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa.	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Gestione dell'attività formativa.	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di NC emanate dal Coordinatore dei Processi Formativi per le fasi ex-ante.	Numero di NC annue emesse per le attività ex ante non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale Modulistica di controllo per ogni corso.
Gestione dell'attività formativa.	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di NC emanate per le fasi in itinere. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio). Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex post	Numero di NC emanate per le fasi ex post. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di NC annue emesse per le attività ex post non superiore al doppio del numero di	Relazione della Direzione Generale Modulistica di controllo per

			attività formative erogate per ogni anno formativo Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Numero di NC emanate per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del SQ.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del SQ maggiore o uguale a 75/100. Per ogni incaricato docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi (ove previsto) non inferiore agli 80/100, un n. di NC gravi non superiore a 1 per ogni corso.	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il 15 maggio). Questionari di Gradimento. Modelli Relazione Insegnante, Modelli di non conformità.
Risultanze ex-post.	Successo didattico	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale
Risultanze ex-post	Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM	Relazione della Direzione Generale. Questionari sulle risultanze occupazionali del SQ. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.

UNDICESIMAORA SOC.COOP.
SOCIALE - ONLUS
P.zza Garibaldi, 3 - 60019 SENIGALLIA (AN)
C.F. e P.IVA: 02532000425
REA 195736 Albo Cooperative A217172
Telefono e fax: 071.7931596