



**COMUNITA' MONTANA DELL' ESINO - FRASASSI
FABRIANO**

Via Dante, 268 - Tel. 0732/6951 - Fax 0732/695251

CARTA DELLA QUALITA'

La Comunità Montana dell'Esino Frasassi, nell'intento di garantire che ogni componente del sistema committente/beneficiari sia posto sempre nelle condizioni di conoscere gli impegni per la qualità assunti e i diritti ad esso garantiti relativamente al servizio reso, dispone della presente "Carta della Qualità".

1. LIVELLO STRATEGICO

Politica della qualità

- **Mission**

La Comunità Montana, istituita nel 1973, con la denominazione "Alta Valle dell'Esino" e come Ente pubblico, è oggi, ai sensi dell'art. 28 della legge 8 giugno 1990, n. 142, Ente Locale costituito tra Comuni montani o parzialmente montani della stessa Provincia. Tale normativa è stata successivamente recepita dal Dlgs. 267/2000 art. 29.

A seguito della Legge Regionale del 16 gennaio 1995, n. 12 "Ordinamento delle Comunità Montane" e con l'approvazione del nuovo Statuto, la CM ha assunto, nel settembre 1995, la denominazione "Esino-Frasassi". Successivamente le Comunità Montane sono state normate dalla Regione Marche con la L.R. n. 18 del 1/07/2008 "Norme in materia di Comunità montane e di esercizio associato di funzioni e servizi comunali" a sua volta modificata dalla L.R. n. 20 del 4/08/2009.

Della Comunità Montana, l'unica nella Provincia di Ancona e fra le più grandi e popolate delle Marche, fanno parte i Comuni di Arcevia, Cerreto D'Esi, Cupramontana, Fabriano, Genga, Mergo, Rosora, Sassoferrato, Serra San Quirico e Staffolo, con una popolazione complessiva di 63.957 abitanti e un territorio di 740,52 Km².

La Comunità Montana ispira la propria azione al raggiungimento delle seguenti finalità: promuovere la salvaguardia e la valorizzazione delle zone montane, partecipare alla predisposizione ed attuazione degli strumenti di programmazione territoriale, incentivare l'esercizio associato delle funzioni comunali. Favorire inoltre la fusione di tutti o parte dei comuni associati, anche allo scopo di eliminare gli squilibri di natura economica, sociale e civile fra le zone montane e il resto del territorio.

Nell'ambito del servizio formativo la mission diventa quella di tutela e valorizzazione della cultura locale, di elevazione culturale e professionale delle popolazioni montane anche attraverso un'adeguata formazione professionale che terrà conto, nei suoi moduli organizzativi, delle peculiarità della realtà montana.

- **Obiettivi e valori**

La carta della qualità per la formazione della Comunità Montana dell'Esino-Frasassi si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche del servizio offerto agli utenti utilizzatori,

ispirandosi ai criteri di trasparenza ed efficacia, garantendo il costante confronto tra le esigenze espresse ed inesprese degli utenti e la propria offerta formativa.

La carta della qualità è, quindi, uno strumento di informazione e di comunicazione che si caratterizza per la sua duplice funzione: verso l'interno, nel coinvolgimento di tutti gli operatori del progetto, e verso l'esterno, con i clienti, instaurando un nuovo rapporto fatto di collaborazione e lealtà.

Il dialogo che la Comunità Montana dell'Esino-Frasassi intende "aprire" si basa su impegni precisi, puntuali e misurabili che riguardano i vari aspetti del servizio, operando nell'ottica del miglioramento continuo e della qualità dell'offerta formativa.

Nell'erogazione del servizio formativo la Comunità Montana dell'Esino-Frasassi si impegna a garantire:

- Il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- L'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;
- I criteri di efficacia ed efficienza;
- L'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano;
- Il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

In presenza di beneficiari svantaggiati, elabora uno specifico progetto e costituisce un gruppo di lavoro sul caso, prevedendo incontri periodici con i servizi.

La qualità del servizio formativo dipende anche, in modo significativo, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo che "gioca" il cliente/beneficiario del corso di formazione.

A tal fine, l'allievo deve:

- Esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative formative;
- Esprimere pareri, proposte e/o reclami;
- Collaborare attivamente nelle attività svolte dal docente e ente gestore del corso;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti di docenti, corsisti ed ente gestore dell'attività formativa;
- Tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici che vengono messi a loro disposizione;
- Rispettare le regole dettate dall'ente gestore (orari, ...).

● **Impegni della Comunità Montana**

La direzione dell'Ente intende perseguire un'efficace gestione puntando sull'ottimale organizzazione delle risorse per soddisfare le attese e i bisogni dei propri clienti e delle parti interessate, nel rispetto dei fini istituzionali e della mission.

A tale scopo l'Ente si impegna ad attuare il Sistema di Gestione della Qualità e a controllarne l'efficace andamento all'interno.

La direzione dell'ente e il responsabile della qualità si impegnano a:

- Seguire costantemente gli sviluppi della struttura;
- Tenere sotto controllo i processi strategici dell'Ente puntando a diminuire progressivamente eventuali disservizi;
- Attuare un sistema di deleghe di compiti e responsabilità sia per i docenti che per il personale amministrativo e tecnico;
- Rendere coerenti gli obiettivi dell'Ente con le esigenze dei clienti e delle parti interessate;
- Coinvolgere tutto il personale su questi obiettivi;
- Orientare tutto il sistema al miglioramento continuo.

- **Modalità e strumenti di condivisione della politica della qualità**

Al fine di perseguire i propri obiettivi, sempre nel rispetto dei principi già elencati la Comunità Montana dell'Esino-Frasassi adotta i seguenti strumenti:

- Esplicitazione della politica della qualità;
- Definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi;
- Informazioni agli utenti mediante avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili;
- Verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;
- Procedure di reclamo accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

La condivisione alla politica della qualità sarà perseguita attraverso i seguenti passaggi:

- Comunicazione del piano per la qualità attraverso: l'affissione all'albo della Politica della Qualità e degli obiettivi prioritari che l'Ente intende perseguire;
- Riunioni e focus group per chiarimenti e riflessioni sulla politica della qualità, con raccolta di suggerimenti per eventuali correzioni;
- Verifiche periodiche con tutto il personale sull'andamento dei processi;
- Report da consegnare a tutto il personale sull'andamento del percorso verso la qualità.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

- **Destinatari**

La Comunità Montana svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- Formazione per disoccupati, per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione;
- Formazione post-obbligo formativo;
- Formazione per occupati;
- Formazione per dipendenti pubblici e privati;
- Formazione destinata a soggetti in CIG e mobilità;
- Formazione apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

- **Risorse professionali**

La Comunità Montana dell'Esino – Frasassi si avvale di personale che ha ottenuto il riconoscimento e la certificazione delle competenze professionali, che possono essere interne e/o esterne a seconda dei ruoli considerati.

- **Risorse logistico - strumentali**

- Sala Giunta;
- Sala Consiliare (100 posti);
- Lavagna a fogli mobili;
- Proiettore;
- PC
- Sala di registrazione.

- **Principali caratteristiche del servizio formativo offerto**

In sintesi il Servizio formativo prevede:

- L'attivazione di corsi di formazione a valere anche sul FSE;
- Il numero dei partecipanti fissato a priori;
- L'iscrizione è libera, qualora il numero degli iscritti superi i posti disponibili si ricorrerà ad una prova di ammissione;
- Al termine dei corsi verrà rilasciato un attestato, a secondo la tipologia del percorso formativo.

3. LIVELLO OPERATIVO

I processi chiave che l'Ente sottopone a controllo sono:

- La valutazione delle attese e dei bisogni dei clienti e delle parti interessate;
- La progettazione dell'offerta formativa;
- L'erogazione e il monitoraggio del servizio;
- La valutazione dei risultati.

I processi di supporto controllati si possono così sintetizzare:

- Qualificazione e aggiornamento del personale;
- Gestione delle risorse umane,
- Gestione delle risorse infrastrutturali, finanziarie, tecnologiche;
- Gestione della comunicazione interna ed esterna,
- Ricerca e sviluppo dell'innovazione

Nelle tabelle che seguono sono elencati i fattori di qualità presidiati e gli standard garantiti.

• Comunicazione dell'offerta

Affinché la propria offerta formativa sia nota al pubblico ed a tutti i potenziali beneficiari dei corsi la Comunità Montana dell'Esino-Frasassi utilizza diversi mezzi di comunicazione di massa:

- Sito internet;
- Annunci sui giornali quotidiani;
- Manifesti murali e locandine.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Pubblicizzazione dell'offerta	Tipologia dei mezzi utilizzati	Almeno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dei documenti
Diffusione nel territorio	Numero comuni raggiunti	Copertura del 70% del territorio interessato	Rilevazione dei documenti
Presenza sito internet	SI/NO	SI	Rilevazione dai documenti

• Progettazione del servizio

La Comunità Montana progetta i propri corsi di formazione in coerenza con la normativa vigente e con i propri obiettivi strategici e con la massima attenzione alla rispondenza ai requisiti espressi dall'analisi dei bisogni formativi del territorio e dei beneficiari. In tal contesto e in relazione alla diversa tipologia di corsi si attribuisce particolare importanza all'attività pratica e, dove prevista, all'attività di tirocinio presso aziende qualificate.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno il 50% dei soggetti riportati nell'indicatore	Rilevazione dei documenti
Attività pratica, se	Ore attività pratica su	Attività pratica non	Orario del corso

prevista dal corso	ore totali	inferiore al 50% delle ore	
Tirocinio, se previsto dal corso	Ore attività di tirocinio su ore totali	Attività di tirocinio non inferiore al 20% delle ore	Orario del corso

- **Erogazione dell'attività formativa e gestione del cliente (Customer Satisfaction)**

La Comunità Montana dell'Esino-Frasassi assicura, attraverso una puntuale attività di monitoraggio e verifica, che il servizio formativo erogato sia in linea con le specifiche previste nella progettazione e che eventuali scostamenti vengano eliminati con immediate ed adeguate azioni correttive. Inoltre la CM è particolarmente attenta alla soddisfazione degli utenti dei propri corsi e pertanto registra con cura i loro giudizi e le loro osservazioni, che costituiscono un patrimonio indispensabile per realizzare il processo di miglioramento continuo.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 15 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive	Giorni n. 20	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Promozione del successo formativo	Form. Continua - % degli allievi per ogni corso che raggiungono l'attestato	Almeno 70% di allievi concludono il corso	Verifica da registri, verbali scrutinio
Soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo formativo	% soggetti coinvolti soddisfatti	Almeno 70% dei soggetti soddisfatti	Questionari di gradimento somministrati

- **Risorse utilizzate**

La Comunità Montana intende avvalersi di personale, docente e non docente, sia interno che esterno, qualificato e competente; di aule e laboratori modernamente attrezzati dotate di risorse informatiche all'avanguardia, di locali sicuri e funzionali e di ampi parcheggi.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Competenze personale docente	Titolo di studio	75% di docenti laureati	Rilevazione dai documenti
Esperienza docenti	Anni di attività	Almeno 3 anni	Rilevazione dai

			documenti
Hardware	Anni di anzianità sul mercato	Prodotto con non più di 5 anni	Dotazione del laboratorio
Disponibilità posti auto nei parcheggi	Numero di posti	Almeno 50 posti auto	Mappa dell'isolato

• **Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari**

La Comunità Montana dell'Esino-Frasassi si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. Le segnalazioni potranno essere inoltrate:

- per posta, all'indirizzo: via Dante, 268 60044 Fabriano (An);
- per fax, al numero: 0732/695251;
- via e-mail, all'indirizzo: formazione@cmesinofrasassi.it;
- direttamente al Responsabile dell'erogazione del corso di formazione.

I beneficiari sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato. La Comunità Montana comunicherà entro 20 giorni dal ricevimento di un eventuale reclamo l'esito degli accertamenti effettuati ed i provvedimenti adottati. Per i casi che richiedono un approfondimento maggiore tale limite potrà essere elevato a 40 giorni, ma in tal caso il beneficiario verrà comunque informato sullo stato d'indagine entro 20 giorni.

5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

• **Modalità di diffusione della carta della qualità**

La Comunità Montana dell'Esino-Frasassi si impegna innanzitutto a mettere a disposizione di ogni beneficiario delle attività formative la presente carta della qualità, distribuendola ad inizio corso insieme al restante materiale didattico e documentandone l'effettiva messa a disposizione tramite la firma per ricevimento apposta dal partecipante su un apposito elenco del materiale distribuito.

All'Interno della struttura, la presente Carta viene diffusa tramite le riunioni periodiche che la Direzione organizza per illustrare la Politica ai dipendenti ed è inoltre a disposizione in maniera permanente affissa sull'albo dell'ente (Politica della qualità ed obiettivi prioritari che l'Ente intende perseguire).

La Carta della Qualità viene resa disponibile sul sito internet all'indirizzo: <http://www.cmesinofrasassi.it> nella sezione dedicata alla formazione.

La durata della presente Carta della Qualità è triennale, salvo nuove norme, leggi o quant'altro si ritenesse necessario per il miglioramento della stessa .

Fabriano, li 23/04/2013

IL PRESIDENTE
Fabrizio Giuliani




Responsabile della qualità
dott.ssa Maura Bartoccetti

Maura Bartoccetti