



**Dipartimento: Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro,
dell'Istruzione, della Ricerca e dell'Università
Servizio: Servizi per il Lavoro, Garanzia Giovani**

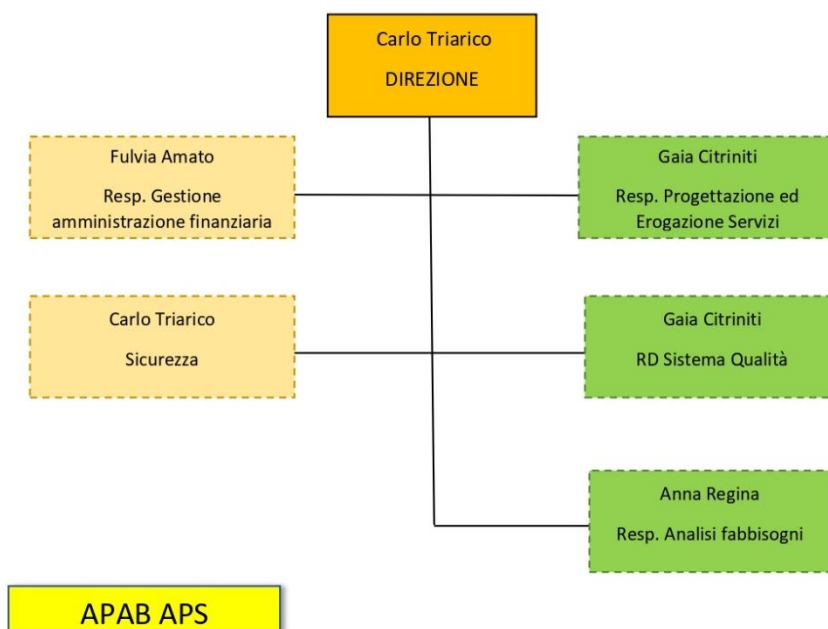


MODELLO DI "CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA"

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la "APAB APS" assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

ORGANIGRAMMA



DIREZIONE: Dott. Carlo Triarico, carlo.triarico@apab.it

AMMINISTRAZIONE: Fulvia Amato fulvia.amato@apab.it

PROGETTAZIONE E EROGAZIONE DEI SERVIZI: Gaia Citriniti gaia.citriniti@apab.it

ANALISI FABBISOGNI: Anna Regina, anna.regina@apab.it

CERTIFICAZIONI QUALITA':

Certificazione ISO 9001.2015,

Campo Di Applicazione: Progettazione ed erogazione di servizi formativi

Ente di Certificazione: TUV Austria

Numero Certificato: 20100102004750



POLITICA DELLE QUALITA'

L'APAB persegue le proprie finalità mediante lo svolgimento in via principale delle seguenti attività di interesse generale.

Le attività di formazione ed orientamento erogate dall'Associazione spaziano principalmente tra:

docenza in ambito pubblico e aziendale

formazione diretta del personale

formazione dei formatori

seminari informativi

orientamento professionale

La formazione, sia essa finanziata da fondi pubblici o orientata al mercato, rappresenta il settore fondamentale d'intervento, mediante il quale APAB persegue la propria missione, nella consapevolezza di servire un Sistema - Cliente formato da soggetti diversi a cui corrispondono bisogni diversi. All'interno del Sistema - Cliente si identificano tre diverse figure: utente/cliente/committente, che a seconda della specificità delle commesse possono anche coincidere come differenziarsi notevolmente, in quanto portatori di interessi sostanzialmente diversi.

Utente: colui che fruisce del servizio di formazione

Cliente: colui che paga il servizio di formazione

Committente: colui che definisce le specifiche del servizio

	Formazione privata	Formazione alle aziende	Formazione diretta	Formazione a Bando
Utente	Discente	Dipendente aziendale	Discente	Discente
Cliente	Discente	Azienda	Regione/FSE	FSE
Committente	APAB	Azienda	Regione/FSE	Pubblica Amm.

Si delinea un quadro articolato e complesso all'interno del quale la Qualità diviene un elemento cardine della strategia societaria al fine di soddisfare le aspettative del Sistema-Cliente in un'ottica di miglioramento continuo.

A questo scopo APAB si è avviata ad implementare un Sistema Gestione Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001.

Impegni per il raggiungimento della qualità

La Direzione intende portare l'azienda ad una continua crescita organizzativa e metodologica: annualmente redige un Piano di Obiettivi della Qualità circoscritti e misurabili, sul raggiungimento dei quali si impegna a fornire tutte le risorse e il supporto necessari allo scopo di:

1. gestire i processi e le attività secondo un sistema qualità orientato al sistema-cliente e conforme alla norma UNI EN ISO 9001-2015;
2. analizzare tutti i rischi e le opportunità aziendali
3. assicurare al Cliente un livello costante di qualità in tutti i servizi formativi erogati;
4. fare attenzione ai bisogni dei clienti serviti, dal momento della richiesta fino al momento dell'intervento sul campo, attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione del feedback;
5. perseguire la costante innovazione del know-how e la standardizzazione di metodi ed esperienze acquisite.

Obiettivi per la qualità

La Direzione comunica ai collaboratori attraverso riunioni periodiche gli obiettivi pianificati, relativi:

1. alla massima soddisfazione del proprio sistema-cliente, incidendo in modo sostanziale sui processi di apprendimento e sulla ricezione e la traduzione in specifiche di servizio dei bisogni del committente;
2. all'innovazione della propria offerta formativa attraverso il continuo aggiornamento dei contenuti da erogare, dei materiali didattici utilizzati, delle metodologie formative impiegate;
3. allo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al fine di rendere coerenti con l'innovazione dei servizi offerti, facendo in modo che esse stesse contribuiscano all'innovazione dell'offerta di APAB.

La Direzione si impegna ad implementare strategie adeguate al raggiungimento degli obiettivi fissati, in termini di risorse umane e mezzi e a monitorare nel corso dell'anno l'andamento degli stessi, al fine di intraprendere tempestive azioni correttive nel caso di scostamenti rispetto agli standard fissati. Almeno una volta all'anno rivede il proprio Sistema Gestione Qualità, del quale il presente documento è parte integrante, allo scopo di verificarne l'adeguatezza, l'efficacia in relazione agli obiettivi pianificati, ricercarne punti di miglioramento. I risultati di tale attività di verifica e le conseguenti azioni sono verbalizzate sul Verbale di Riesame della Direzione.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione): n. 1 aula didattica, lavagna a fogli mobili con capienza fino a 20 persone oltre l'insegnante. Le aule sono ubicate in Via Contrada Sterparo n.6 gli orari sono dal Lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00

LABORATORI (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione): n. 1 Laboratorio di Cucina dotato di attrezzature specifiche del settore. I laboratori sono ubicati in Via Contrada Sterparo n.6 gli orari sono dal Lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap): L'aula e il laboratorio sono direttamente accessibili dato che l'immobile si sviluppa in un unico piano a livello strada.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni avvengono attraverso sito internet www.apab.it, attraverso colloquio direttamente presso la segreteria didattica, per progetti specifici attraverso candidature su bandi pubblicati sul sito della Regione Abruzzo.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

(indicare le possibili modalità: es. in contanti, tramite bonifico, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale ecc.):

Modalità di pagamento: tramite bonifico, in contanti e tramite pagamenti dilazionati. Il corsista può esercitare il suo diritto di recesso a condizione che, entro sette giorni dalla firma del contratto, manifesti la volontà attraverso una raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare all'Agenzia APAB. L'Agenzia si impegna, in questo caso, a restituire la quota frequenza eventualmente percepita, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del recesso. In tutti gli altri casi l'Agenzia non restituirà le somme percepite. La quota di iscrizione non è restituibile. Il rimborso avverrà a mezzo bonifico bancario.

MODALITA', TEMPORALITÀ E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Impegno verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione
- certificato di competenze

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO

(indicare l'esistenza di servizi complementari quali ad es. tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati, altro....)

L'agenzia APAB mette a disposizione servizi di formazione per lo sviluppo delle competenze di base e attività di accompagnamento e di consulenza orientativa, di sostegno alla progettualità individuale, esercitate attraverso competenze di monitoraggio/gestione del percorso individuale.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

- nominativo del responsabile del trattamento dati

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- nominativo del referente e recapito mail: Carlo Triarico, carlo.triarico@apab.it
- modalità di comunicazione: la modalità di comunicazione di un disservizio può avvenire attraverso le seguenti modalità:
 - in modo diretto verbalmente o scritta durante lo svolgimento del servizio stesso e da parte dei discenti attraverso la comunicazione al Docente o Tutor che provvede a raccogliere la segnalazione e trasmetterla al Responsabile qualità interno. La segnalazione viene poi gestita con gli strumenti del Sistema Qualità interno fino alla chiusura della segnalazione.
 - In modo diretto comunicando con la segreteria di APAB sia telefonicamente sia di persona sia mediante invio di segnalazione per email o per via cartacea. La segnalazione viene ricevuta dalla segreteria, registrata e girata al Responsabile Qualità interno che provvede a gestirla con gli strumenti del Sistema Qualità interno fino alla chiusura della segnalazione.
 - Attraverso le attività di monitoraggio e rilevazione della customer satisfaction effettuate durante lo svolgimento delle varie attività formative ed analizzate dalla funzione qualità. Qualora emergano delle criticità o segnalazioni esse vengono gestite attraverso gli strumenti del Sistema Qualità interno.

- modulistica per comunicazione del disservizio: *MD.SQ.11 Monitoraggio corso* e *MD.SQ.08 NON CONFORMITA'*
- modalità e tempistiche di risposta: entro 10 gg dalla segnalazione
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: ogni rilevazione di disservizio o segnalazione viene gestita attraverso misure di trattamento ed azioni correttive atte a risolvere non solo la problematica contingente ma anche rimuovere eventuali cause che hanno determinato la problematica stessa. APAB adotta procedure interne per la gestione delle segnalazioni, disservizi e Non Conformità. Ha nominato un Responsabile Qualità interno che ha la funzione di tenere sotto controllo il processo di gestione dei disservizi e definire le azioni correttive opportune. I tempi di risoluzione e chiusura definitiva dei disservizi sono stati individuati in 10 gg.
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: ogni discente o parte interessata ha la possibilità di interagire sia direttamente con personale di APAB sia in modo indiretto attraverso i questionari di soddisfazione per segnalare qualsiasi proposta o suggerimento volta al miglioramento. Una volta raccolta la segnalazione, la funzione Qualità la gestisce la segnalazione definendo l'azione di miglioramento più idonea. La funzione Qualità ha anche la Responsabilità di gestire eventuale risposta al mittente della segnalazione. Queste situazioni di segnalazioni sono ritenute un'importante opportunità di miglioramento con la definizione di azioni preventive per evitare l'insorgere di eventuali problematiche o disservizi.