

Generalità

La carta della qualità dell'ente Tecnostudi srl viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

Il piano dell'offerta formativa della Tecnostudi prevede quindi le seguenti finalità:

- Garantire una formazione capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura umanistica anche nella prospettiva dell'accesso a studi universitari, alla formazione professionale, al mondo del lavoro;
- Garantire un approccio informato e consapevole con le prospettive di studio e di formazione professionale;
- Garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione.
- Fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di gestire interscambi tra il settore della formazione scolastica superiore e universitaria e le realtà socioeconomiche, amministrative e produttive del territorio.

Servizi formativi offerti

La Tecnostudi svolge le seguenti attività di formazione continua e superiore attraverso azioni finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale; sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici.

Nella erogazione dei propri servizi, la società si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Dotazione di risorse professionali e logico-strumentali

Gli standard generali e specifici delle risorse professionali sono quelle definite in organigramma (R16). L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità. La società dispone delle aule per la didattica ordinaria.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

Standard di qualità del servizio

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard didattici comprendono:

- soddisfazione dei partecipanti;
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento;
- svolgimento di almeno un seminario di informazione ed orientamento;
- assistenza e ricevimento;

- in caso di presenza di allievi svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo;
- accessibilità dei laboratori: i laboratori saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente;

L'ente provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile della qualità, di concerto con la direzione ed il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

Attività della segreteria

La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici determinati in funzione delle esigenze degli allievi. L'orario di apertura deve comprendere anche le ore pomeridiane.

La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.

Nei casi in cui lo studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

Informazione ed orientamento

L'ente organizza conferenze di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti allievi.

Per ciascuna azione formativa deve essere organizzato un servizio di informazione ed orientamento.

I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:

- mettere in contatto allievi di diversi corsi, che abbiano scelto aree comuni di interesse scientifico;
- fornire informazioni su programmi delle lezioni e testi, eventualmente rendendo disponibili per la consultazione, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi;
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per la valutazione;
- consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.

Inoltre l'ente, al fine di garantire lo sviluppo attivo all'apprendimento, prevede di diffondere la partecipazione per l'area dello svantaggio, ad incontri periodici con i servizi sociali.

Relazioni con il personale

Il personale non docente deve continuamente essere presente presso ciascuna azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta ad altre richieste degli allievi. Il personale deve anche agevolare la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilitare l'accesso e la fruizione dei laboratori o altre attrezzature e servizi a disposizione degli allievi.

Per ciascun insegnamento, il docente deve comunicare riferimenti propri per eventuali richieste di chiarimento e/o approfondimento da parte degli allievi.

Ciascun docente deve anche mettere a disposizione degli allievi un dettagliato programma delle attività didattiche e di ricerca relative al suo insegnamento.

Informazione ed orientamento

L'organismo erogatore garantisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio corso e/o la propria attività.

Valutazione del servizio da parte degli utenti

Per ciascuna azione formativa, relativamente al proprio insegnamento, ciascun docente deve predisporre gli strumenti (test) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente. L'esito dei test deve essere oggetto di valutazione da parte del team dei docenti.

Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente

L'organismo erogatore di servizi formativi deve adottare tutte le misure organizzative che agevolino l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di handicap e che consentano a questi la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente. Il personale, docente e non docente, deve prestare la massima collaborazione a questo scopo.

L'allievo disabile o portatore di handicap può segnalare il proprio arrivo presso le strutture formative mediante comunicazione telefonica. Ciascuna sede deve preporre personale adeguato per la sua accoglienza al momento dell'arrivo.

La segreteria corsi deve provvedere a istituire canali di comunicazione preferenziali con gli allievi disabili e portatori di handicap, avvalendosi del servizio postale, telefonico, di telefax, ecc.

Con riferimento alle attività formative cui partecipano soggetti svantaggiati ed al loro diritto attivo all'apprendimento, il team docenti ed il personale non docente è tenuto ad incontrare periodicamente (almeno 1 volta al mese) i genitori degli stessi, gli operatori e/o responsabili dei servizi sociali preposti al fine di verificare l'adeguatezza del servizio alle esigenze personali dei soggetti svantaggiati e le eventuali azioni di adeguamento.

Rimedi al disservizio

Nel caso in cui l'allievo non reperisca, nell'ora e nel giorno indicati, alcun docente o collaboratore abilitato a riceverlo, può segnalare il disservizio al personale di segreteria o al coordinatore del corso. Quest'ultimo, previa verifica, può decidere di trasmettere la segnalazione al team dei docenti.

Gli allievi svantaggiati ed i loro tutori potranno inoltre segnalare eventuali disservizi anche con le modalità di cui al precedente punto.

Modalità di diffusione della carta

La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente;
- Pubblicazione sul sito web dell'Ente.

STANDARD DI QUALITÀ

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa.	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. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa.	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. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
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.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 60/100	Questionari di Gradimento.
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	Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento DAFORM.

Civitanova Marche, lì 08/06/2016

La direzione



Remo Morresi