

CARTA DELLA QUALITA'

PRINCIPI, CRITERI DI ATTUAZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ'

Principi e fondamenti

La Direzione del FORMEDIL Roma e provincia, in collaborazione con il RSQ, ha definito e approvato la seguente "Carta di Qualità" in linea con i propri scopi statuari, i propri obiettivi e la propria Politica della Qualità.

La Carta della Qualità è stata predisposta con la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'Ente bilaterale assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (disposizioni di garanzia di committenti/beneficiari).

L'Ente si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta di Qualità dell'offerta formativa, 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.

Il miglioramento costante della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento è il principio generale su cui si fonda la "mission" del FORMEDIL Roma e provincia, da sempre impegnato ad offrire un servizio sempre più efficiente, tale da permettere di accrescere di continuo le posizioni raggiunte.

La Direzione intende proseguire su questa strada perfezionando le tecniche di realizzazione, le modalità operative ed avvalendosi della struttura di un SGQ secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

L'Ente mantiene sotto controllo le proprie attività, promuovendo azioni tese al miglioramento del servizio ed al rispetto dei requisiti dei clienti. La conformità alla politica è assicurata in sede di audit intermedio e di attività di riesame del Sistema.

La Politica viene decisa dalla Direzione e formalizzata in un documento ufficiale mantenuto sotto controllo.

Tale documento è reso disponibile a qualunque soggetto esterno che sia interessato a prenderne visione; esso viene qui di seguito riportato:

Politica della Qualità

La Direzione ritiene che la Garanzia della Qualità e Sicurezza e l'applicazione del Manuale di Organizzazione Gestione e Controllo costituiscano degli strumenti di gestione dell'Ente che portano vantaggi non solo in termini di servizio erogato, ma anche in termini di efficacia, efficienza ed economicità di gestione, a tutto vantaggio dell'usufruitore finale, sia esso impresa o discenti in termini di qualità elevata.

Per tale motivo ha deciso di aggiornare il Sistema Qualità alla norma UNI EN ISO 9001, di implementare il sistema con la norma UNI ISO 45001:2018 e costantemente applicare quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, per poter attuare una politica di miglioramento continuo della soddisfazione della propria clientela e di quanti collaborano con il FORMEDIL Roma e provincia.

La Politica ha cinque obiettivi principali:

1. mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione degli utenti, discenti ed Imprese;
2. agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra le proprie persone, in particolare dei dipendenti e dei collaboratori;
3. effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme e regolamenti in uso;
4. mantenere elevato il livello di sicurezza negli ambienti di lavoro comprese le strutture utilizzate per l'erogazione della formazione;
5. far rispettare i dettami del Manuale di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG - D.Lgs.231/2001) onde prevenire la possibile commissione reati.

La Politica della Qualità si è evoluta negli anni attraverso l'operato dell'Ente nella sua interezza, tramite l'applicazione dei requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 9001, dalla UNI ISO 45001:2018, dai criteri di sostenibilità ed etica dell'Ente tramite il Manuale MOG e dalle leggi in vigore.

È pertanto nostra intenzione mantenere la certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed alla norma UNI ISO 45001:2018, in quanto costituiscono un fattore strategico di competitività e qualificazione sul mercato nonché un'evidenza degli sforzi profusi nel perseguire la continua soddisfazione di tutti i nostri clienti e partner e collaboratori interni ed esterni, oltre ad un continuo monitoraggio dell'applicazione del Manuale MOG in linea con il D.Lgs.231/2001.

Direttore, dipendenti e collaboratori sono impegnati ogni giorno a perseguire gli obiettivi dell'Ente attraverso attività di ricerca e sviluppo ed erogazione di servizi di elevata qualità e innovazione. Gli obiettivi sono perseguiti nel rispetto ed attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, alla UNI ISO 45001:2018 e ai criteri di sostenibilità ed etica dell'Ente tramite il Manuale MOG.

Tale politica sarà riesaminata ad intervalli prestabiliti per accertarne la continua idoneità dalla Direzione, dal Responsabile Sistema Qualità e dalle funzioni responsabili, durante il Riesame della Direzione.

Obiettivi concreti di questa politica sono:

- porre la massima attenzione nell'individuazione e nella soddisfazione delle esigenze dei dipendenti e collaboratori;
- garantire la piena attuazione dell'etica dell'Ente in linea con lo Statuto e con il Manuale MOG, al fine di assicurare il rispetto di tutti i principi basilari su cui esso si fonda e possono essere sintetizzati in trasparenza, etica e sostenibilità;
- migliorare continuamente la qualità della gestione dell'Ente e dei servizi offerti con la conseguente generazione di risultati positivi sia di natura economica sia in termini di eccellenza e reputazione verso l'esterno – con piena soddisfazione di utenti, discenti, Imprese e partner;
- garantire la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze del mercato di riferimento;
- migliorare continuamente l'immagine di Ente responsabile ed efficiente;
- garantire una costante azione di valorizzazione, motivazione e crescita professionale delle persone, anche tramite l'applicazione del Manuale MOG inteso come una sorta di codice comportamentale;
- scoraggiare la commissione di reati previsti dal D.Lgs. 231/2001;
- ridurre e, per quanto possibile, eliminare le cause di non conformità, quali anche infortuni ed incidenti, o potenziali o reali commissioni di reato, in quanto provocano situazioni di malcontento, disagio ed insicurezza da parte dei lavoratori;
- selezionare accuratamente i fornitori di prodotti e servizi che possono influenzare la qualità che intendiamo fornire, verificando con la massima attenzione la corretta applicazione da parte loro dei requisiti previsti dalle leggi cogenti per la SSL;
- elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nell'Ente rendendole coscienti dell'importanza del proprio lavoro;
- elevare la cultura della sicurezza nei dipendenti che operano nell'Ente, rendendoli coscienti dell'importanza dell'applicazione scrupolosa delle forme di prevenzione e protezione previste dal Datore di Lavoro durante l'esecuzione del proprio lavoro oltre ad essere in linea con la missione dell'Ente stesso;
- pubblicizzare all'esterno i nostri impegni in termini di qualità, sicurezza ed etica;
- rispettare i requisiti del Sistema di Gestione Integrato e provvedere alla sua continua ed effettiva applicazione;
- impegnarsi a soddisfare i requisiti legali applicabili e ad eliminare o ridurre i rischi per la SSL;

- impegnarsi per una continua e costruttiva consultazione e partecipazione dei lavoratori e del Rappresentante dei Lavoratori della Sicurezza;
- impegnarsi per il miglioramento continuo in materia di salute e sicurezza dei lavoratori;
- revisionare con continuità la Politica per garantire che le proprie persone, in particolare dipendenti e collaboratori, ne comprendano appieno i contenuti impegnandosi ad attuarli, ed i clienti ed usufruttori dei servizi dell'Ente siano sempre informati dell'evoluzione del contesto di riferimento.

Il Sistema di Gestione Integrato è improntato su un approccio di risk-based thinking che consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto a quanto preventivato dall'Ente, in linea con la Norma ISO 9001:2015, la norma UNI ISO 45001:2018 ed il D.Lgs. 231/2001, permettendo in tale modo di mettere in atto attività preventive per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato anticipandone le tendenze.

Tutta l'attività dell'Ente deve essere regolata dal Sistema Qualità Integrato documentato in:

- **Manuale Gestione Integrato** che definisce le attività sistematiche e pianificate atte ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi indicati;
- **Procedure Operative Interne** che definiscono le modalità operative nelle diverse aree;
- **Manuale di Organizzazione Gestione e Controllo (MOG - D.Lgs.231/2001).**

Il RSQ monitorerà il Sistema di Gestione Integrato in particolare per:

- promuovere il rispetto del Manuale della Qualità, delle Procedure operative interne e del MOG;
- controllare l'attività a mezzo di audit alle diverse funzioni aziendali;
- visionare l'attività di audit operata dall'Organismo di Vigilanza;
- analizzare i rapporti sulle non-conformità rilevate e promuoverne il superamento.

Ai Responsabili delle aree aziendali compete l'applicazione delle Procedure operative interne e dei contenuti del MOG, quindi, con riferimento ai processi in essi descritti, compete il compito di:

- pianificare le attività ed i processi di cui rispondono;
- eseguirli per realizzare i servizi indicati;
- tenere sotto controllo i parametri dei processi e le caratteristiche dei risultati raggiunti;
- riesaminare le modalità operative per migliorare continuamente i processi;
- monitorare periodicamente gli indicatori di processo individuati ed i valori obiettivo, in modo tale da apportare eventuali variazioni al processo, necessarie all'ottenimento degli stessi.

Tutto il personale è quindi invitato a collaborare per attuare ed affinare queste disposizioni e per raggiungere gli obiettivi indicati.

Informazioni generali sui servizi formativi offerti:

Le Parti Sociali (ANCE Roma ACER e le Organizzazioni Sindacali di categoria) riconoscono il ruolo centrale della formazione e della sicurezza per lo sviluppo del settore edile, sia in termini di qualità del lavoro che di rafforzamento delle competenze professionali dei lavoratori e competitività delle imprese.

Il FORMEDIL Roma e provincia non ha scopo di lucro e costituisce per l'edilizia l'Organismo paritetico di cui all'art 2 del DLgs 81/2008 e s.m.i.

Il FORMEDIL Roma e provincia fa parte del sistema nazionale di categoria coordinato per la formazione e per la sicurezza dal FORMEDIL Italia.

Gli obiettivi preminenti sono:

1. Diffusione della cultura della Sicurezza e rispetto delle norme vigenti in materia
2. Miglioramento delle capacità tecnico produttive delle imprese e dei lavoratori del settore

Nello specifico, il FORMEDIL Roma e provincia opera:

“ nel campo della formazione: promozione, organizzazione, attuazione nel proprio ambito territoriale, di iniziative di orientamento e prima formazione per i giovani che entrano nel settore, iniziative di formazione continua, qualificazione, riqualificazione, specializzazione e aggiornamento per operai, impiegati amministrativi, tecnici e quadri secondo le esigenze del mercato del lavoro dell'edilizia, nonché iniziative di formazione in materia di sicurezza

“nel campo della sicurezza: lo studio di problemi generali e specifici inerenti la prevenzione degli infortuni, l'igiene del lavoro e in genere il miglioramento dell'ambiente di lavoro, nonché lo svolgimento di funzioni di supporto e consulenza alle imprese e ai lavoratori, nell'interesse di entrambi, ivi comprese visite di consulenza tecnica e assistenza in cantiere per favorire la corretta attuazione delle norme di sicurezza, asseverazione della adozione ed efficace attuazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro ai sensi dei DLgs 81/08 e 231/01, servizi di supporto a imprese e lavoratori in materia di sorveglianza sanitaria.”

“....sono attribuite le funzioni relative alla Borsa Lavoro, quale strumento di facilitazione dell'incontro fra domanda e offerta di lavoro nel settore delle Costruzioni...”

Nel portale Blen.it sono disponibili servizi gratuiti dedicati ai cittadini e alle aziende, per inserire i curricula, pubblicare le domande di lavoro e in generale per facilitare i contatti tra chi cerca e chi offre lavoro. Il Servizio è gestito direttamente dall'Ente sia online, che nelle due sedi istituzionali di Roma e Pomezia, avvalendosi della stretta collaborazione con i Centri per l'Impiego della Provincia di Roma, con Porta Futuro, con i servizi di orientamento lavoro delle Amministrazioni territoriali e con le APL del territorio.

Alla ricerca è assegnata una funzione essenziale e propedeutica allo svolgimento delle attività formative. Strumenti relativi alla ricerca ben calibrati sono infatti ritenuti necessari per sondare le esigenze formative dal settore delle costruzioni, per rispondere ad esse con tempestività ma, soprattutto, per capire l'incidenza della formazione sul mercato del lavoro ed ovviare alle innumerevoli criticità che si presentano nelle diverse congiunture socio/economiche. Le evoluzioni nelle tecniche, il cambiamento di scenari e di opportunità attivabili rendono indispensabile una costante attività di documentazione e ricerca. Per queste ragioni il FORMEDIL Roma e provincia

ha attivato diverse iniziative in questo campo. Dal 1987 è iscritto allo schedario dell'Anagrafe Nazionale degli Enti di Ricerca e ha partecipato a numerosi studi di settore autofinanziati o finanziati dalle Amministrazioni Pubbliche.

Dal 1997, facendo seguito ad una disposizione prevista dal CCNL edilizia siglato nel luglio del 1995, il FORMEDIL Roma e provincia ha adottato il Libretto Personale di Formazione Professionale Edile. Nel Libretto vengono registrate le competenze acquisite sia dai disoccupati che dagli occupati durante la loro vita formativa e professionale, spendibili sia in ambito lavorativo che formativo. Nel corso degli anni il FORMEDIL Roma e provincia ha costruito una rete di collaborazioni e rapporti, a carattere nazionale ed internazionale, che gli consentono di promuovere e realizzare con successo attività di ricerca e formazione adeguate alle esigenze del settore e coerenti con le Linee Guida Nazionali e dell'Unione Europea.

Nello svolgimento della propria attività il FORMEDIL Roma e provincia garantisce il rispetto di alcuni principi fondamentali quali:

- Libertà di espressione, di pensiero e di coscienza nel rispetto delle differenze culturali, etniche e religiose;
- rispetto della pari dignità ed opportunità dei soggetti in formazione;
- diritto alla riservatezza.

I prodotti e i servizi formativi del FORMEDIL Roma e provincia prevedono attività di analisi dei fabbisogni formativi e professionali, ricerca, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

Servizi formativi offerti

La Mission del FORMEDIL Roma e provincia, in linea con i propri scopi statutari, si sostanzia nell'erogazione dei seguenti servizi primari:

- Formazione professionale, Continua e Superiore;
- Formazione professionale rivolta a categorie svantaggiate (detenuti, ex detenuti e migranti);
- Formazione continua, qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento per figure operaie, tecnici, quadri e amministrativi operanti nel settore edile;
- Formazione in materia di sicurezza;
- Formazione privata non finanziata;
- Certificazione delle competenze e servizi per il lavoro;
- Formazione e/o aggiornamento del personale interno dell'Ente;
- Informazione ed aggiornamento tecnico per tutti i mestieri e le professioni del settore Edile e dei settori collegati (Ambiente, Territorio, Beni Culturali, Sicurezza, Informatica);
- Servizi di orientamento, di assistenza all'inserimento lavorativo, di assistenza per la creazione di nuova impresa e servizi in genere rivolti ai lavoratori e alle imprese del settore;
- Rapporti di collaborazione con soggetti pubblici e/o privati che operano nella rete provinciale dei servizi;

- Studi e Ricerche finalizzate a tutte le attività istituzionali dell'Ente.

Per l'erogazione del servizio di formazione professionale l'Ente si avvale:

- Di risorse finanziarie interne (formazione rivolta alle aziende del settore, a singoli lavoratori o a disoccupati su richieste specifiche da parte delle Aziende di Settore e dalle Organizzazioni Sindacali di Categoria);
- Di risorse provenienti da Enti Pubblici (attività di progettazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente alla formazione superiore e continua, all'orientamento e alla ricerca con finanziamenti del F.S.E., del Ministero del Lavoro, del Ministero dell'Istruzione, del Ministero della Difesa, dei Fondi Interprofessionali e della Regione Lazio).

Dotazione di risorse professionali

Il FORMEDIL Roma e provincia può contare su uno staff qualificato di operatori alle proprie dirette dipendenze con competenze direttive, amministrative, sulla progettazione, sul mercato del lavoro (rapporti con le imprese), sulla qualità, sulla sicurezza, sul coordinamento, sul tutoraggio e la gestione dei processi formativi. Grazie alla propria Banca dati di tecnici e professionisti esterni, si avvale di consulenti esterni con competenze specifiche per le attività di docenza, di tutoraggio, di orientamento, di accompagnamento al lavoro e di ricerca. Ogni attività formativa diretta dal FORMEDIL Roma e provincia offre un prodotto-servizio (informazione, orientamento, indagini, analisi, formazione, accompagnamento al lavoro e cicli di aggiornamento) gestito e controllato da docenti ed esperti. Il rapporto di collaborazione e integrazione con realtà esterne, pubbliche e private, ha permesso all'Ente, con il passare degli anni, di strutturarsi in aree distinte, in grado di esaminare l'organizzazione del lavoro e monitorare gli indicatori legati al miglioramento e alla qualità dei servizi erogati, nel tentativo di comprendere gli effetti sull'utenza e sull'impresa al fine di soddisfarne le esigenze. Tutte le risorse professionali sono valutate periodicamente secondo le procedure previste dal SGQ.

Dotazione di risorse logistico - strumentali

Il FORMEDIL Roma e provincia dispone attualmente di una sede accreditata dalla Regione Lazio per lo svolgimento delle attività di Formazione Superiore, Formazione Continua e Orientamento sia finanziate che private autofinanziate o a pagamento, dislocata nel territorio provinciale (Pomezia – via Monte Cervino, 8) e di un'altra, in fase di accreditamento, dislocata nel comune di Roma (Via Ignazio Pettinengo 72). L'Ente dispone, nella propria struttura di Pomezia, di 51.020 mq. di superficie, di 10.216 mq. di locali, aule, laboratori, officine, uffici, sale convegni, mensa, palestra, biblioteca e magazzini, di 3.849 mq. di capannoni attrezzati, di 13.178 mq. riservati al cantiere scuola all'aperto e di 10.080 mq. di aree esterne. La struttura dispone complessivamente di 51.140 mc di aree coperte adibite alla formazione professionale.

L'edificio di Pomezia viene utilizzato per lo svolgimento di attività formative pratiche e altamente professionalizzanti per il Settore delle Costruzioni e affini. Inoltre è utilizzato per organizzare convegni, congressi e seminari rivolti al Settore dell'edilizia e al territorio ed è un punto di riferimento costante e luogo d'incontro della rete di scuole edili del Formedil e delle varie

delegazioni nazionali ed internazionali ospiti delle Parti Sociali di Settore e delle Amministrazioni locali del territorio provinciale.

Per fare formazione il FORMEDIL Roma e provincia si avvale di strutture corredate delle più aggiornate attrezzature e tecnologie. Dispone di aule, laboratori specialistici (dotati degli strumenti per l'esecuzione delle prove e attrezzature per la realizzazione delle attività pratiche) e cantieri di simulazione (indispensabili per il raggiungimento di risultati tecnico/operativi altamente qualificanti).

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, dei dipendenti, dei collaboratori esterni e dei visitatori, all'interno delle due sedi del FORMEDIL Roma e provincia è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e l'attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

Qualora richiesto, il FORMEDIL Roma e provincia si impegna a consegnare, contestualmente alla Politica della Qualità, il Patto formativo, esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

La Carta della Qualità e la Politica della Qualità sono documenti che possono essere consultati e scaricati direttamente dal sito internet del FORMEDIL Roma e provincia.

Descrizione dei processi dell'ente e relativi indicatori

L'Ente ha come obiettivo preminente la soddisfazione dell'utenza e per conseguire tale obiettivo ha individuato tutti i processi sviluppati nella propria attività e le risorse correlate e, pertanto, si avvale di un SGI.

L'approccio per processi consiste nella capacità di governare le attività di una determinata organizzazione tramite identificazione e controllo dei corrispondenti processi e relative interazioni in modo sistematico ed organico.

La Direzione dovrà, quindi, definire, per ogni attività/processo, gli obiettivi da perseguire, le responsabilità connesse, i risultati attesi, i rapporti tra le funzioni dell'Ente coinvolte ed uniformare gli stessi obiettivi per migliorare la soddisfazione dell'utenza.

La Direzione ha, pertanto, la responsabilità di attivare al meglio le risorse per la realizzazione dei processi stessi, di misurarne i risultati, di identificare e concretizzare le opportunità di miglioramento.

Relativamente ai metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e il controllo dei processi, la Direzione ritiene indispensabile un monitoraggio continuo sugli stessi per verificarne il corretto andamento.

La Direzione, attraverso il Riesame della Direzione, stabilisce gli obiettivi e gli indicatori di "performance" da tenere sotto controllo, le criticità, le metodologie e le responsabilità di attuazione.

I dati vengono raccolti dal RSQ, il quale li elabora e comunica alla Direzione e alle funzioni interessate i risultati ottenuti.

A titolo di esempio si riportano nella tabella seguente alcuni fattori di qualità, con i relativi indicatori, obiettivi (standard di qualità) e strumenti di verifica:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	≤ 2 gg	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	≤ 2 gg proposizione AC ≤ 10 gg attuazione AC	Rilevazione dei tempi di intervento di ogni azione correttiva
Adeguatezza	N° NC/N° forniture beni per anno	≤ 2 NC/aa	Registro non conformità
	N° NC/N° forniture servizi per anno	≤ 2 NC/aa	Registro non conformità
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	$\geq 80\%$ per ciascun corso erogato	Analisi dei questionari di soddisfazione al termine di ciascuna attività corsuale
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica e volume d'affari derivante dall'attività di formazione	$\geq 0,05\%$	Rilevazione dei dati attraverso analisi dei fatturati
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto	$\geq 0,8\%$	Verifica dei progetti e della rendicontazione
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero degli utenti coinvolti in attività di orientamento e numero di utenti previsti nei progetti approvati	$\geq 0,7\%$	Analisi della documentazione dei progetti
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra numero degli utenti al termine più il numero degli utenti che sono passati ad altri canali dell'istruzione/formazione e numero degli utenti autorizzati	$\geq 0,8\%$	Analisi della documentazione dei progetti
Efficacia ed efficienza delle attività realizzate	Rapporto tra il costo totale rendicontato su utenti rendicontati e il costo totale approvato su utenti previsti nel progetto	≤ 1	Analisi della documentazione dei progetti e della rendicontazione
Esiti occupazionali degli utenti	Rapporto tra il numero degli utenti occupati post corso e numero totale utenti	Vedi sito Regione Lazio	Verifica della corretta applicazione della procedura di riferimento

Dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e beneficiari

I soggetti erogatori del servizio formativo agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

Il FORMEDIL Roma e provincia, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità, la continuità del servizio e delle attività educative.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative ai corsisti, ai lavoratori, ai migranti, alle fasce deboli, anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono.

Nello svolgimento della propria attività, il personale coinvolto ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del corsista.

Tutto il personale e i corsisti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta della Qualità" e del Patto Formativo, attraverso una gestione partecipata dell'Ente, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti collaborativi devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'attività formativa si conforma a criteri di efficienza, efficacia, economicità e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, l'Ente garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti pubblici e privati nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazioni pubbliche di riferimento.

La Direzione per monitorare il grado di soddisfazione dei partecipanti alle attività formative e non formative utilizza un questionario/intervista da somministrare al beneficiario e valuta gli eventuali reclami degli utenti, per poi analizzarne i dati e promuovere Azioni Correttive mirate.

L'ente di Formazione è disponibile a sottoporsi ad audit esterni e/o interni, garantendo la massima trasparenza nel mettere a disposizione le proprie strutture, in cambio della garanzia all'assoluta riservatezza delle informazioni scambiate nel corso degli audit.

Gli esiti e le eventuali richieste di Azioni Correttive, sono registrate a cura del RSQ e conservate in apposito dossier.

Nell'ambito del SGI, il FORMEDIL Roma e provincia ha previsto un'apposita procedura per la gestione dei reclami dell'utenza.

Se la segnalazione è effettuata direttamente dall'utente, questo deve essere registrato, dalla funzione che riceve il reclamo, su apposita modulistica.

L'analisi del reclamo e la soluzione da adottare è eseguita dal RSQ o dal Responsabile di Area. In ogni caso tutti i reclami sono portati a conoscenza del RSQ per la valutazione, con l'eventuale contributo della Direzione per i casi più gravi, della necessità di identificare azioni correttive.

Nell'ambito della stesura del Riesame della Direzione, tutti i reclami saranno comunque portati a conoscenza della Direzione.

L'identificazione dei problemi che possono compromettere la qualità delle attività, dei prodotti e dei servizi, può avvenire in seguito a:

- Esecuzione degli audit interni della qualità;

- Riesame dei rapporti di non conformità e dei reclami dell'utenza con lo scopo di ricercare le cause di non conformità relative alle attività, ai prodotti, ai processi e al sistema;
- Riesame da parte della Direzione.

Il RSQ emette Azione Correttiva, quando si riscontrano:

- Problemi di qualità sostanziali o situazioni al di fuori delle richieste contrattuali;
- Situazioni non conformi ripetitive o tendenze negative;
- Riscontri oggettivi tali da far ritenere indispensabile l'emissione di un'azione correttiva (durante l'esecuzione delle verifiche ispettive interne della qualità).

La richiesta è quindi trasmessa al Responsabile dell'Area interessata, il quale stabilisce le adeguate azioni da intraprendere e la data di completamento, rendendo quindi il modulo al RSQ. Il RSQ ha il compito di assicurarsi che le azioni correttive siano messe in atto e risultino efficaci. La verifica della chiusura e dell'efficacia è effettuata utilizzando lo strumento delle verifiche ispettive interne della qualità (quando necessario), sul cui rapporto il RSQ (o il rappresentante del gruppo esterno di verifica) danno evidenza oggettiva dell'esito dell'azione intrapresa.

Condizioni di Trasparenza

Per garantire la massima trasparenza, la diffusione della Carta della Qualità del FORMEDIL Roma e provincia viene regolamentata come segue:

- è affissa nelle bacheche delle sedi formative del FORMEDIL Roma e provincia e nei locali di accesso dell'utenza;
- è inserita nel sito istituzionale www.formedilroma.it ;
- è fatta visionare e/o consegnata (su esplicita richiesta) a tutti gli allievi iscritti ai corsi;
- è consegnata a tutti i dipendenti e i collaboratori;
- è inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, all'Assessorato Formazione della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

Per poter essere utilizzata deve sempre contenere un frontespizio con le seguenti informazioni:

- il logo del FORMEDIL Roma e provincia;
- il codice del documento;
- l'indice e la data di revisione del documento.