



## R10 – CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

Agenzia Formativa	Sede Legale ed Operativa dell'Agenzia Formativa
<i>MI.COR SRL</i> <i>Via Curiel 123 63811 Sant'Elpidio a Mare (FM)</i> <i>Tel. 0734/872143 – Fax 0734/865028</i> <i>P.IVA 02188790444 – e-mail mi.corsrl@libero.it</i>	<i>ENTE di FORMAZIONE MI.COR SRL</i> <i>Via Curiel snc 63811 Sant'Elpidio a Mare (FM)</i> <i>Tel. 0734/872143 – Fax 0734/865028</i> <i>P.IVA 02188790444 – e-mail mi.corsrl@libero.it</i>

### 0. Servizi formativi offerti e principi fondamentali

L' EdF svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- **Obbligo formativo:** fornire alla popolazione in età attiva la formazione necessaria a garantire l'obbligo/diritto alla formazione fino a 18 anni realizzato nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato;
- **Formazione superiore:** fornire alla popolazione in età attiva una formazione post-obbligo formativo, post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro, nonché alta formazione post universitaria.
- **Formazione continua** destinata a soggetti occupati (autonomi e/o dipendenti), in CIG e/o mobilità, a disoccupati per l'avvio al lavoro ed agli apprendisti post obbligo formativo.

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico e/o a quelle che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78.

### 1. Standard di qualità del servizio.

1.1. 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.

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

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- attesa per le operazioni di sportello;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

1.3. Gli standard specifici comprendono:

- tempi massimi di conclusione delle operazioni di: iscrizione, rilascio di attestati e/o certificati di frequenza;
- tempi massimi di attesa presso gli sportelli; tempi massimi di attesa per stabilire un contatto utile per richieste di informazioni telefoniche;
- numero di ore settimanali di apertura al pubblico della segreteria corsi.

#### 1.4. Gli standard generali comprendono, ad esempio:

- percentuale di richieste di certificati o di altre operazioni amministrative compiute entro il termine massimo stabilito;
- numero di richieste di visione di documenti in possesso dell'ente accolte in un mese;
- percentuale di allievi che attendono più di dieci minuti in fila prima di essere serviti, ecc.

#### 1.5. I fattori di qualità del servizio riferibili all'attività didattica comprendono, ad esempio:

- svolgimento di almeno n. 10 ore di attività di informazione ed orientamento degli allievi nei corsi di qualifica e specializzazione e di almeno 4 ore negli altri casi;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per almeno 4 ore a settimana per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti con periodicità trimestrale;
- costi aggiuntivi sopportati dagli allievi: i servizi integrativi non avranno alcun costo aggiuntivo a carico degli allievi tranne i casi di acquisti specifici di materiali didattici non previsti dal progetto formativo;
- confortevolezza dello svolgimento dell'esame: gli esami finali, qualora previsti dall'ordinamento didattico, si svolgeranno in n. 12/16 ore su almeno tre giornate. Verrà altresì garantita la presenza di almeno due docenti delle materie fondamentali;
- regolarità e continuità delle lezioni: il calendario delle lezioni garantirà la sospensione durante i periodi di ferie e festività; inoltre le variazioni di calendario non potranno essere superiori a n. 10 ore i corsi di qualifica o specializzazione, e di n. 4 negli altri casi;
- attività di tutorato: durante le lezioni verrà garantita la presenza di almeno un assistente o tutor per tutta la durata delle lezioni pratiche. 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;
- tecnologie per l'insegnamento a distanza: verrà garantita l'attivazione per ogni allievo di una casella di posta elettronica personale per l'invio e ricevimento di materiale didattico e per l'interlocuzione con il corpo docente;
- accessibilità di laboratori, biblioteche e archivi: i laboratori le biblioteche e gli archivi didattici saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente;
- organizzazione di stage: l'EdF garantisce lo svolgimento di un periodo di stage pari ad almeno il 20% del monte ore del corso in caso di attività formative di qualifica o specializzazione.
- allievi appartenenti a categorie svantaggiate: per i soggetti appartenenti a particolari categorie l'EdF garantisce l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche e l'incontro mensile con le famiglie, e con i servizi assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale e con protocollo dichiarato nell'ambito DAFORM al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

#### 1.6. Gli standard generali e specifici comprendono:

- quota di allievi che si rivolgono a servizi di orientamento;
- numero di ore dedicate ad attività integrative;
- numero di soppressioni o spostamenti di orario delle lezioni, ecc.;
- grado di soddisfazione degli allievi, del personale e delle aziende;
- risultati formativi conseguiti;
- risultati occupazionali conseguiti
- tasso di spesa;
- soddisfacimento di tutti i requisiti per il mantenimento dell'accreditamento DAFORM da parte della Regione Marche;

1.7. L'organismo erogatore servizi formativi 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.

## **2. Servizi per il Nuovo Obbligo Formativo (NOF)**

Per i soggetti che partecipano ad attività formative valide per il soddisfacimento del Nuovo Obbligo Formativo a 18 anni, l'EdF garantisce i seguenti servizi:

Informazione rivolta alle famiglie delle ragazze e dei ragazzi in condizione di obbligo sui contenuti del quadro normativo e le potenzialità formative offerte dalle strutture operanti sul territorio provinciale e regionale e delle offerte e risorse logistiche;

Azione di coinvolgimento, sostegno e responsabilizzazione finalizzata all'assunzione da parte dei giovani di reale consapevolezza dei propri bisogni, delle proprie potenzialità e attitudini e del proprio orientamento "di vita";

Costruzione partecipativa alla delineazione, condivisa tra tutor e allievo, di un percorso formativo personalizzato in base agli elementi raccolti;

Osservazione, anche in piccoli gruppi, delle strutture, sedi e ambienti di lavoro (botteghe artigiane, fabbriche ecc.) del territorio di residenza degli allievi dove è possibile svolgere l'attività formativa;

Facilitazione dell'inserimento nel canale di formazione prescelto e definizione, in accordo con gli Enti e le Istituzioni preposte, del percorso formativo personalizzato;

Eventuale azione di affiancamento e/o sostegno per la rimozione delle difficoltà derivanti dall'inserimento e per una più efficace acquisizione delle competenze trasversali.

I partecipanti a tali attività godono dei diritti connessi al passaggio fra sistemi (art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99), in conformità al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000. Tali diritti garantiscono all'allievo, fino all'assolvimento del previsto obbligo, la possibilità di passare dal sistema formativo a quello scolastico e/o all'apprendistato, previo consultazione degli organi competenti (Centro per l'Impiego, Istituzione Scolastica, Associazione Imprenditoriale, etc.).

Copia della citata normativa ed una Guida del Nuovo Obbligo Formativo sono disponibili a semplice e diretta richiesta dell'interessato presso la propria sede operativa. E' possibile rivolgersi alla stessa sede per qualsiasi necessità di attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro, in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali che ricadono nel territorio della Regione Marche.

Agli allievi che assolvono il NOF verrà garantita una idonea attività di orientamento (alla scuola e/o al lavoro) sia in ingresso che in uscita. L'orientamento in uscita è finalizzato a facilitare il passaggio dal sistema formativo agli altri (scuola ed apprendistato).

Le famiglie verranno convocate con periodicità trimestrale ad incontri con il team dei docenti e l'organizzazione dell'EdF al fine di individuare problemi, dare soluzioni e proporre miglioramenti nell'organizzazione didattica delle attività.

Lo stage sarà proporzionale alla durata dell'intervento formativo e non inferiore al 20% del monte ore del corso.

### **3. Attività della segreteria.**

3.1. 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.

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

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

### **4. Informazione ed orientamento.**

4.1. L'organismo erogatore di servizi formativi deve organizzare conferenze di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti allievi.

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

4.3. 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 libri di testo, 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 gli esami finali e le prove di valutazione intermedie;

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.

### **5. Relazioni con il personale.**

5.1. 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 di biblioteche o altre attrezzature e servizi a disposizione degli allievi.

5.2. Per ciascun insegnamento, il docente deve fissare orari di ricevimento degli allievi. Gli allievi devono essere ricevuti dal docente stesso o da uno o più collaboratori delle attività didattiche.

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

### **6. Diritto di scelta.**

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

### **7. Valutazione del servizio da parte degli utenti.**

7.1. 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.

## **8. Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente.**

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

## **9. Rimedi al disservizio.**

9.1. 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.

9.2. Gli allievi svantaggiati ed i loro tutori potranno inoltre segnalare eventuali disservizi anche con le modalità di cui al precedente punto 8.4.

## **10. Modalità di diffusione della carta**

10.1 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
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso

La consegna della carta agli allievi ed al personale sarà dimostrata mediante sottoscrizione foglio firme per ricevuta .

**Il rappresentante legale**

Michele Corvaro