



# CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FORMATIVI

## 1. Premessa

---

La "COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l." contempla, tra gli altri scopi statutari, la progettazione, ed erogazione di attività formative a finanziamento pubblico e privato, Servizi di formazione specifica continua in particolare nel settore dell'alta formazione.

## 2. Obiettivi

---

La COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l. ha lo scopo di contribuire con le proprie iniziative didattiche, di ricerca e sperimentazione all'orientamento, formazione, inserimento, aggiornamento professionale di giovani dotati di scolarità medio-alta o di adulti che hanno necessità di riqualificarsi per una più attuale presenza sul mercato del lavoro; con una particolare attenzione ai temi dell'innovazione tecnologica della difesa del patrimonio culturale e più in generale verso le professioni emergenti con riferimento sia all'ambito pubblico che a quello privato.

In particolare, la COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l. realizza i suoi programmi su tutto il territorio regionale in stretta collaborazione con i soci, attuando iniziative conformi al principio generale di lifelong learning relative ad attività di formazione professionale comprese in:

- interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione, formazione post scolastica per i giovani;
- attività di riqualificazione del personale
- attività formativa nell'innovazione tecnologica e le nuove specializzazioni in tutti i settori

Il tutto realizzato con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza secondo le seguenti macrotipologie così come previste dall'art. 5 comma 3) del D.M. 166/2001:

### 1. Formazione Superiore

che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa

### 2. Formazione Continua

che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa

La COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l., costantemente impegnata nella ricerca di una offerta formativa in linea con i principi Ue di innovazione e competitività, persegue anche attività di formazione nell'area della disoccupazione giovanile, in età adulta e nelle pari opportunità in ogni



macrotipologia formativa prescelta considerando anche l'area dello svantaggio con interventi di formazione rivolti ad utenze speciali, quali:

- disabili fisici, psichici e sensoriali;
- tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

### 3. Finalità

- Gestire l'attività di formazione professionale in conformità alla normativa vigente in materia ed in attuazione degli indirizzi programmatici e delle direttive emanate dalla Regione e dalla Provincia nell'ambito delle proprie rispettive competenze;
- Migliorare l'offerta formativa adeguandola alle esigenze innovative della domanda, attraverso un utilizzo coordinato ed unitario delle strutture e risorse presenti nel sistema formativo regionale;
- Favorire un'azione formativa caratterizzata da maggiore flessibilità, autonomia, integrazione e concentrazione, assumendo le macrotipologie formative prescelte come elemento prioritario del sistema formativo descritto;
- Raggiungere dimensioni di intervento più consistenti che giustifichino una dotazione strumentale adeguata, un'incisiva capacità di intervento sul mercato e una maggiore qualificazione e specializzazione degli operatori.

*Nella erogazione dei propri servizi, La COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l. si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.*

### 4. Livello strategico

#### *Politica della qualità, obiettivi, metodologie e strumenti per attuarla*

Tutta la struttura aziendale è stata attivata al fine di perseguire e mantenere il richiesto livello di qualità nel servizio formativo attraverso azioni pianificate e sistematiche. Per sostenere la Politica della Qualità, la **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** ha divulgato, a tutti i livelli, tali obiettivi, in modo da assicurarsi che i requisiti dell'utente siano definiti allo scopo di accrescere la soddisfazione dell'utente stesso, inteso come committente, collaboratore interno e partecipante ai percorsi formativi. Migliorare costantemente la qualità del servizio formativo offerto al corsista è il principio alla base del piano di accreditamento della **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.**

Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i prodotti formativi nei confronti sia degli utenti che dei committenti in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutte le organizzazioni sia pubbliche che private indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla localizzazione. La redazione e pubblicazione della carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: *è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con gli utenti e committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.*



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI  
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

Ogni volta che la carta verrà aggiornata sarà fatto con l'assunzione di impegni sempre più evoluti e coerenti finalizzando tali impegni al raggiungimento della qualità totale.

Perché tutto ciò avvenga sono stati individuati i seguenti obiettivi prioritari:

- Dotarsi di un Sistema Qualità certificato in conformità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000
- Realizzazione di attività di miglioramento continuo della soddisfazione dell'utente
- Assicurare un'efficace gestione del Sistema Qualità in modo da individuare opportunità di miglioramento
- Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività afferenti al processo di progettazione, offerta e gestione delle attività formative
- Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo Servizio prefissato
- Incrementare l'efficace/efficiente gestione delle attività afferenti ai processi relativi alla gestione delle risorse umane ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi l'impegno della **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** sarà quello di fornire supporto e strumenti ai collaboratori attraverso l'assunzione delle responsabilità seguenti:

- diffusione della politica della qualità a tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia
- mettere a disposizione, mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessari a raggiungere gli obiettivi
- verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità
- verificare che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolando tale processo con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento
- riesaminare la politica della qualità insieme a tutte le funzioni coinvolte
- controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso l'analisi di opportuni indicatori.

La **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** ha come propria **Missione:**

1. La fornitura di supporto tecnologico, per mezzo dei percorsi didattici di specializzazione, ai processi di crescita e di evoluzione delle aziende (soprattutto attraverso il miglioramento della produttività delle persone);
2. L'attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico e/o privato;
3. L'attività formative basate sull'innovazione tecnologica e specializzazione finalizzate al personale miglioramento professionale, socio-economico e culturale.
4. L'attività di orientamento per sviluppare strategie ed abilità efficaci per una buona riuscita socio economica

L'obiettivo principale

è quello di sviluppare il settore della formazione professionale in generale attraverso:

- la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo;
- lo sviluppo della cultura e dell'innovazione privata e d'impresa al passo con l'evoluzione dei tempi e con "l'evento: information technology".
- la fornitura di strumenti didattici innovativi, efficienti ed efficaci al fine delle crescita personale e professionale di soggetti privati, di aziende ed enti pubblici.

L'impegno

***Nell'ottica di un continuo perseguimento e miglioramento della qualità dei servizi offerti la COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l. si impegna a:***

ISCRITTA ALBO SOCIETA' COOPERATIVA A MUTUALITA' PREVALENTE N. A120644  
P. I. / C. F. N° 04622521005 - Iscr. Albo Regionale N° 30/98 - Reg. Imprese C.C.I.A.A. di Roma N°790234  
Sede Legale: Civitavecchia, Via Achille Montanucci, 25/B - 25/A - TEL./FAX 0766.545806 - TEL./FAX 0766.26017  
E-mail: [c.nuovaera@libero.it](mailto:c.nuovaera@libero.it) - Pec: [coop.nuovaera@pec.it](mailto:coop.nuovaera@pec.it)



- Ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- Prevenzione di problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione
- Massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Valutazione dei risultati in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.

La **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** intende raggiungere un elevato livello qualitativo dei servizi di formazione attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici e organizzativi;
- l'adozione di intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico;

*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**
- **Consegna diretta di copia della carta ai corsisti iscritti**
- **Consegna di copia al personale docente e non docente delle attività formative**
- Investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- L'aumento della professionalità del personale interno sia con una continua formazione che con il raggiungimento di un gruppo di lavoro affiatato capace di operare in team.

## 5. Livello organizzativo

Aree di ATTIVITÀ

I principali servizi FORMATIVI della **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** consistono in attività di analisi del contesto socioeconomico, progettazione, orientamento, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati relativi all'attività formativa rivolti a enti pubblici, aziende e privati in vari settori di interesse (impresa, imprenditoria, sociale, socio-sanitario, tecnologico, ecc.).

In particolare sono state prescelti i seguenti ambiti di accreditamento, come già esposto al punto 2. Obiettivi, riferiti alle macrotipologie sotto riportate, sempre in relazione al principio generale del "lifelong learning", che sintetizza la molteplicità e la complessità della domanda di formazione:

Attività di FORMAZIONE PROFESSIONALE

relativamente alle seguenti macrotipologie:

1. **formazione superiore:** che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;
2. **formazione continua:** che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.
3. **area dello svantaggio:** attività di formazione e/o orientamento nell'area dello svantaggio rivolto ad utenze speciali, quali:
  - ✓ disabili fisici, psichici e sensoriali;
  - ✓ tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".



## Prodotti / servizi

L'Ente intende realizzare, relativamente ai servizi succitati, attività nelle seguenti aree:

- a) **attività di formazione professionale**, ovvero: interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza relativamente alle seguenti macrotipologie:
  - ✓ **formazione superiore**: comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
  - ✓ **formazione continua**: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego
- b) **interventi di formazione rivolti ad utenze speciali**, ovvero: interventi di formazione e orientamento rivolti a tutti i soggetti individuati dalla normativa regionale e comunitaria come "soggetti svantaggiati".

*Queste diverse attività vengono progettate e realizzate con particolare attenzione a:*

- l'occupabilità,
- l'occupazione,
- la formazione continua e permanente quale aggiornamento individuale e contributo innovativo alle aziende,
- la sperimentazione di nuovi percorsi formativi;
- la collaborazione con aziende, enti, associazioni, università e organizzazioni per la migliore interazione dei diversi soggetti territoriali, con particolare attenzione nei confronti delle fasce più deboli.
- L'inserimento lavorativo o imprenditoriale di soggetti svantaggiati e donne

*Tali nostri servizi si rivolgono ad una utenza che risulta essere così articolata:*

- Disabili
- Disoccupati
- Donne
- Cassaintegrati
- Diplomatici
- Laureati
- operatori sanitari
- artigiani e mestieranti

Dotazione di risorse professionali e logistico strumentali

Le risorse professionali sono quelle definite nell'organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alla necessità. Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.

**I locali didattici sono aula didattica e aula informatica, segreteria-direzione, servizi igienici, ecc. secondo le disposizioni e le caratteristiche impartite per gli Enti in accreditamento dal servizio formativo della Regione Lazio.**

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, 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



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI  
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.Lgs 81/08 e D.L. n° 494 14/8/96).

L'aula didattica è attrezzata con la seguente dotazione minima standard:

Lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili e su richiesta del docente proiettore video per visualizzazione di documenti informatizzati. L'aula informatica è dotata di stazioni composte da PC, uno per corsista, che utilizzano software applicativi di ultima generazione, monitor, oltre ad una stampante connessa in rete ed un videoproiettore. L'aula informatica prevede anche la connessione larga banda alla rete Internet.

Dichiarazione di impegno

*La sottoscritta firmataria del presente documento, Lina Pizzinat, rappresentante legale della **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** si impegna formalmente a consegnare, contestualmente alla Carta, 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.*

## 6. Livello Operativo

---

Fattori di qualità ed indicatori

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 gli utenti.

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: si garantisce ai corsisti l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per appuntamento con il tutor;
- efficacia delle attività didattiche integrative: le attività saranno oggetto di valutazione da parte del team dei docenti con periodicità trimestrale;
- in caso di presenza di corsisti svantaggiati verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo;
- accessibilità di laboratori, biblioteche e archivi: i laboratori le biblioteche e gli archivi didattici saranno messi a disposizione dei corsisti anche al di fuori dell'orario dei corsi, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente.;
- corsisti appartenenti a categorie svantaggiate: per i soggetti appartenenti a particolari categorie la **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** garantisce l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche e l'incontro mensile con le famiglie e con i servizi assistenza e rappresentanza.

L'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per il corsista.

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 il corsista.

Servizi per le iniziative ed i percorsi didattici

Per i soggetti che partecipano alle attività formative prefissate della **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** vengono garantiti i seguenti servizi:

- Informazione relativa all'aggiornamento, o possibilità occupazionali e specializzazioni riferite alla tipologia specifica corsuale comprese le potenzialità occupazionali, imprenditoriali e datoriali offerte nel territorio regionale e provinciale e dal punto di vista delle risorse logistiche;
- 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 del territorio di residenza dei corsisti dove è possibile svolgere l'attività formativa di stage;
- 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.

Ai corsisti che frequentano con successo l'intero percorso formativo prescelto verrà garantita una idonea attività di consulenza al lavoro sia in ingresso che in uscita. Il supporto in uscita è finalizzato a facilitare il passaggio dal sistema formativo allo sviluppo di una attività lavorativa.

La **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** garantisce lo svolgimento di un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo e pari ad almeno il 30% del monte ore del corso in caso di attività formative di qualifica o specializzazione.

Attività della segreteria

La segreteria garantisce orari di apertura agli utenti della sede didattica determinati in funzione delle esigenze dei corsisti stessi. L'orario di apertura comprendere anche le ore di assenza di attività didattica, entro i limiti concordati.

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

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

Informazione ed orientamento

La **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** organizzerà incontri di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti corsisti.

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

I servizi di informazione provvederanno, in particolare, alle seguenti funzioni:

- **fornire informazioni su programmi delle lezioni, sui percorsi didattici, il periodo di pratica o stage, il materiale didattico gratuito, eventualmente rendendo disponibili per la consultazione preventiva, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni della attività didattica prescelta;**
- **fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per il colloquio o test finali e le prove di valutazione intermedie;**
- **consigliare, in base agli interessi e alle attitudini dei corsisti, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.**



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI  
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

## 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 dei corsisti. Il personale deve anche agevolare la comunicazione tra i corsisti e il corpo docente e facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi e delle attrezzature a disposizione.

Per ciascun insegnamento, il docente deve fissare orari di ricevimento dei corsisti. Quest'ultimi devono essere ricevuti dal docente stesso o da uno o più collaboratori delle attività didattiche.

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

**COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** garantisce al corsista le informazioni ed il supporto necessario relativamente al percorso didattico prescelto.

## Valutazione del servizio da parte dei corsisti

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 del corsista, 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

**COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** adotta 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 la struttura formativa mediante comunicazione telefonica in modo da preporre personale adeguato per la sua accoglienza al momento dell'arrivo.

La segreteria 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) 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 il corsista 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.





## 7. Standard di Qualità e Strumenti di Verifica

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. Adeguata 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 a 60/100	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle valutazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle valutazioni 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	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti.	Questionari sulle risultanze occupazionali Relazione annuale di accreditamento

## 8. Livello Preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela committente/beneficiari

La **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** si impegna a progettare ed attivare strumenti finalizzati:

- alla rilevazione degli esiti dell'azione formativa attraverso la realizzazione di uno sportello di contatto a disposizione dei corsisti;
- alla gestione dei reclami attraverso la verifica dell'oggetto delle segnalazioni pervenute e la tempestiva risposta alle stesse;
- alla realizzazione di azioni correttive mediante la definizione di nuove strategie e all'impiego di nuovi strumenti operativi
- alla definizione di clausole di "garanzia del corsista" in termini di esplicitazione dell'intero percorso che comprenda:
  - tempi
  - finalità
  - risorse professionali, strumentali e logistiche
  - competenze in esito



- modalità di realizzazione e di documentazione.
- Modalità di valutazione e certificazione

## 9. Condizioni di Trasparenza

Modalità di diffusione al pubblico

La **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** si propone di diffondere all'utenza gli impegni per la qualità assunti, nonché i diritti ad esso garantiti relativamente al servizio fornito attraverso:

- a) Comunicazione scritta e diretta agli utenti
- b) Affissione all'albo della sede didattica
- c) Pubblicazione sul sito internet del settore formativo della Cooperativa

Validazione da parte della Direzione (*data e firma*)

Tale condizione di trasparenza è validata da parte dei seguenti soggetti:

1. Responsabili di processo
2. Funzione strumentale Qualità per tutte le macrotipologie
3. Direttore per tutte le macrotipologie.

Modalità di revisione periodica

La **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** si impegna a revisionare periodicamente l'intera documentazione.

## 10. Descrizione delle Attività' dei Responsabili Posti a Presidio dei Processi

La **COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI ONLUS NUOVA ERA Soc.Coop. a r.l.** ha definito l'autorità, le responsabilità, i rapporti, di tutte le funzioni, comprese quelle della Direzione descritte nel seguito:

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- Definisce la Politica per la Qualità e le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio.
- Individua gli indicatori dei processi operativi e gestionali, al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi ai fini del miglioramento del servizio.
- Definisce le responsabilità, l'autorità e gli obiettivi dell'Ente.
- Seleziona il Personale e ne valuta annualmente le prestazioni e predispone, verifica e approva la scelta e la presentazione dei progetti formativi per il suo sviluppo.
- Definisce l'organigramma e i mansionari di ogni funzione;
- Provvede a definire con il supporto del Responsabile Gestione Qualità le modalità di effettuazione, analisi e valutazione del programma periodico di audit della soddisfazione dei commissionari
- Firma le offerte/contratti, relativi al settore della formazione con delega del rappresentante legale della Cooperativa e le eventuali modifiche/varianti;
- Promuove l'immagine del settore formativo della Cooperativa;
- Tiene i rapporti con la Regione, Province e, in genere, con la Committenza;
- Tiene i rapporti con le banche relativamente alle linee di credito;
- Definisce il budget ed esegue il controllo di gestione;
- Definisce le risorse professionali e finanziarie relativamente ai piani economici dei progetti formativi

Attività previste per il responsabile dei processi di gestione economico-amministrativi

- Gestisce gli acquisti per i materiali di consumo;



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI  
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

- Gestisce gli aspetti economico/finanziari e fiscali
- Rendiconta le attività formative cofinanziate F.S.E. in collaborazione con la Direzione ed eventuali consulenti esterni;
- Valuta l'ammissibilità delle offerte con la Direzione
- Valuta l'ammissibilità economica dei progetti
- Gestisce l'amministrazione del personale

#### Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- effettua la diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- effettua la diagnosi a livello locale di bisogni formativi e professionali
- effettua una analisi individuale di bisogni formativi e di orientamento
- ricerca e valuta bandi, richieste, offerte relativamente a fabbisogni di formazione/ orientamento e di opportunità di finanziamento

#### Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- esegue la progettazione di massima e di dettaglio di attività formative-progetta percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- ricerca e individua le risorse necessarie al progetto
- valuta l'efficacia e l'efficienza del processo di progettazione
- mantiene i rapporti con il committente
- formalizza e riesamina le offerte
- rileva gli indicatori di competenza e le non conformità

#### Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- redige e gestisce la documentazione per la gestione commessa pianifica le attività
- mantiene i rapporti con il personale impegnato sulle attività
- mantiene i rapporti con i partecipanti ai corsi e con la committenza
- effettua il monitoraggio
- gestisce le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo
- rileva gli indicatori di competenza e gestisce le non conformità
- valuta i risultati del monitoraggio per identificare problematiche e opportunità di miglioramento

TUTTO IL PERSONALE, I RESPONSABILI, DOCENTI, TUTOR, ECC. SI AGGIORNA PER UN PERIODO MINIMO DI 24 ORE OGNI 24 MESI

Civitavecchia, 14/11/2022

IL RAPPRESENTANTE LEGALE  
Lina Pizzinat

