

Passariello

SIGNATURE JOB & TRAINING SERVICES

Carta della qualità dei servizi

Revisione 1 del 21 agosto 2024

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che Passariello S.r.l. assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta dei Servizi rappresenta quindi non solo un efficace strumento volto a garantire un adeguato livello di qualità e di trasparenza dei servizi formativi erogati e strutturati secondo le crescenti esigenze dell'utenza, ma soprattutto è uno strumento posto a testimonianza dell'impegno che l'Azienda ha assunto nei confronti dei beneficiari delle proprie attività formative.

Livello strategico

L'azienda, fondata nel 2021, si pone come obiettivo strategico quello di raccordare le finalità formative dell'utenza con i bisogni e le realtà del territorio in cui opera. Proprio in questa ottica promuove attività di formazione professionale nei settori:

- tessile, abbigliamento e sistema moda;
- servizi sociosanitari;
- stampa e editoria;
- servizi di distribuzione commerciale;
- servizi turistici;
- servizi di educazione, formazione e lavoro;
- servizi digitali;
- area comune inclusa la salute e la sicurezza sul lavoro.

La mission mira quindi a rispondere in modo innovativo a precise esigenze professionali in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le proprie strategie.

A tal fine l'Azienda mette a disposizione della propria utenza l'esperienza maturata nei settori di intervento e realizza iniziative che hanno come punto focale la trasmissione di conoscenze relative a specifiche modalità gestionali e tecniche.

Le attività formative, orientate al mercato e finalizzate a far acquisire competenze oggi imprescindibili, consentono di conseguire, qualifiche concrete.

Obiettivi generali

- Realizzare percorsi formativi d'eccellenza con riscontro sul mercato;
- Promuovere lo sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- Ampliare lo spettro delle attività formative erogabili, per rispondere compiutamente e con tempestività al fabbisogno di specializzazione e di riconversione delle competenze. Essendo la specializzazione e la riconversione necessità sempre più avvertite come imprescindibili nel mercato del lavoro.
- Garantire il rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazioni per razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- Assicurare l'imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione;

- Garantire una gestione per processi delle attività formative, collegandole all'analisi dei costi al fine di avvicinarsi alla pianificazione per budget ed al controllo di gestione;
- Consentire l'accesso per tutti i corsisti alle informazioni che li riguardano;
- Promuovere azioni di marketing strategico mirate al coinvolgimento in nuove sfide verso ulteriori realtà aziendali, pubbliche e private, dove andare a proporsi;
- Migliorare le competenze specifiche anche del personale aziendale al fine di elevare il livello di professionalità di tutte le figure coinvolte e, al contempo, migliorare continuamente il livello di servizio offerto.

Si intendono soddisfare gli obiettivi generali sopra indicati perseguendo gli obiettivi specifici indicati all'interno del Piano annuale della Qualità proposto di anno in anno.

L'impegno di Passariello srl è volto a garantire ai frequentanti i corsi un elevato livello di professionalità e consapevolezza, fornendo gli strumenti affinché gli alunni diventino competenti, capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo e profondo cambiamento. Tutto questo attraverso il confronto della qualità erogata con la qualità percepita.

Passariello srl si impegna con opportune strategie:

- al raggiungimento di un risultato di qualità attraverso il coinvolgimento diretto delle risorse umane a disposizione, che contribuiscono in funzione del proprio ruolo, con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

Si impegna, altresì, a diffondere nel corso delle riunioni con il personale, la propria Politica della qualità a tutta l'organizzazione e ad individuare eventuali carenze che si sono presentate durante le attività operative, elaborando strategie che consentano una più valida propensione ad operare.

Il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità viene attuato in particolar modo attraverso:

- il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale;
- l'aggiornamento professionale continuo;
- il riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite;
- l'analisi delle indicazioni ottenute da periodiche indagini di soddisfazione dell'utenza stimolata mediante la consapevole partecipazione al miglioramento del servizio con questionari, incontri di verifica;
- la gestione dei reclami e l'attuazione delle opportune azioni di miglioramento conseguenti al fine di soddisfare al meglio le aspettative degli utenti;

L'impegno costante della Direzione di Passariello srl si concretizza nella promozione e diffusione della Politica per la qualità a tutti i livelli, tra le figure direttamente coinvolte nell'attuazione del sistema qualità così come tra gli utenti del proprio servizio.

Per promuovere la qualità all'interno dell'organizzazione verranno pianificati e annualmente attuati, degli incontri in cui sono esposte le nuove politiche e specificate le variazioni apportate al sistema qualità.

In sede di riesame della direzione saranno rivalutati ed aggiornati gli obiettivi esplicitati nella politica della qualità in considerazione dei seguenti elementi:

- assetti e modifiche del quadro normativo di riferimento;
- risultati gestionali precedenti;
- obiettivi definiti dalla Direzione;
- riesami del Sistema Qualità;
- misurazioni e analisi effettuate sulle registrazioni di qualità (esiti di controlli, reclami clienti, risultati di riesami, verifiche, ecc.);

verranno presi in considerazione qualsiasi altri input dai quali possano emergere esigenze di miglioramento.

Livello organizzativo

Aree di attività

Passariello S.r.l. attualmente eroga corsi di formazione con finanziamento privato, ovvero a carico dei partecipanti ma ha già predisposto le necessarie procedure per operare anche nella formazione con finanziamento pubblico.

Il sistema formativo offerto prevede l'intervento nell'ambito della formazione professionale continua.

La formazione professionale continua è finalizzata a migliorare il livello di qualificazione e di sviluppo professionale della forza lavoro assicurando l'adattabilità ai cambiamenti metodologici ed organizzativi atti a sostenere la competitività dei professionisti del settore e garantendo opportunità di formazione lungo l'intero arco della vita (Formazione permanente)

Tale tipologia di formazione è destinata a soggetti occupati (compresi titolari, soci d'impresa e lavoratori autonomi), soggetti in CIG e mobilità, inoccupati, inattivi e disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Tutti gli interventi formativi prevedono non solo l'opportuno inquadramento teorico della materia, ma anche attività esercitative, simulazioni e discussioni su casi concreti finalizzati al più proficuo confronto tra docenti e partecipanti.

Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi formativi offerti, Passariello S.r.l. si avvale di figure professionali in possesso di elevata competenza per lo svolgimento di attività di gestione economico amministrativa, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza. Si elencano di seguito le figure di cui sopra:

- Responsabile del processo di direzione
- Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa
- Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
- Responsabile del processo di progettazione
- Responsabile del processo di erogazione dei servizi
- Docenti per le macro-tipologie della formazione

Per la realizzazione degli interventi formativi, Passariello S.r.l. si avvale di collaborazioni con qualificati professionisti esterni selezionati ed inseriti nell'Albo Fornitori, in base alle competenze ed alle esperienze maturate.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

Passariello S.r.l. per erogare il servizio formativo ai propri utenti dispone di una struttura logistica strumentale, che risponde pienamente alle prescrizioni normative in materia di tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- Spazi, dislocati all'interno della sede, adibiti alla didattica, che si compongono di n. 1 aula standard (supporti tecnologici, connessione ad internet, ecc.).
- La sede è collocata in zona centrale ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

Dichiarazione

Passariello S.r.l. si impegna 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.

Livello operativo

Fattori di qualità

Di seguito si elencano gli elementi e gli aspetti fondamentali sui quali effettuare un controllo attento e dettagliato nell'ambito del sistema qualità afferente all'offerta formativa:

- Analisi dei fabbisogni e predisposizione di un sistema di interventi
- Progettazione e sviluppo interventi
- Realizzazione interventi
- Verifica efficacia ed efficienza dell'intervento formativo
- Gestione delle risorse

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste di committenti beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	2 giorni come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa gestionale	Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione attuazione di azioni correttive	15 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	95% definita come percentuale target di customer satisfaction	Questionari di verifica fine corso
Corrispondenza interventi-richieste degli utenti	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	95% definita come percentuale target di customer satisfaction	Questionari di verifica
Efficacia intervento formativo volto all'acquisizione di competenze	Percentuale utenti con acquisizione delle competenze base	95% definita come percentuale target di utenti che hanno raggiunto gli obiettivi di saperi base	95% definita come percentuale target di utenti che hanno raggiunto gli obiettivi di saperi

Livello preventivo

Passariello srl ha definito nel dettaglio le modalità con cui realizzare, monitorare e verificare tutto il processo di erogazione dell'attività formativa. Tale processo viene continuamente valutato ed eventualmente migliorato al fine di garantire la soddisfazione degli utenti finali. In particolare, l'organismo erogatore garantisce:

- le informazioni ed il supporto necessari perché l'allievo possa scegliere il corso e/o l'attività più adeguata;
- ampi orari di apertura al pubblico dei propri uffici, tramite la segreteria aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00 dando l'opportunità agli utenti di fruire di tutti i servizi comodamente;
- predisposizione di strumenti di valutazione della soddisfazione del cliente e di raccolta di suggerimenti da parte degli allievi, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente, sia alle infrastrutture;
- il personale non docente è continuamente presente in struttura, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta ad eventuali ulteriori richieste degli allievi.

La soddisfazione del cliente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibili a:

- professionalità dei docenti;
- pulizia dei locali;
- efficienza degli strumenti didattici, informatici e dei laboratori;
- capacità dei docenti di saper comunicare le informazioni;
- tempi di risposta alle richieste dei clienti;
- efficacia rispetto al grado di realizzazione delle attività e dei risultati pianificati.

Il monitoraggio diretto è conseguito con l'ausilio di questionari appositamente preparati e compilati dall'utente almeno al termine del corso di studio o, qualora ciò non sia possibile, mediante una raccolta informale di informazioni raccolte a seguito di colloqui e incontri con l'utente.

La procedura inerente all'analisi della soddisfazione del cliente prevede la somministrazione di un questionario alla fine di ciascuna attività formativa. Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi ne analizza i contenuti, li sintetizza in un database ed effettua l'opportuna segnalazione in caso di difformità o insoddisfazioni specifiche, prevedendo anche degli approfondimenti se del caso. I fattori di qualità utilizzati nel questionario consentono di verificare:

- l'idoneità, l'efficacia e l'adeguatezza dei processi;
- il livello di soddisfazione dei propri utenti legato alle informazioni di ritorno ottenute sulla qualità del servizio erogato;
- Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi, in collaborazione con RGQ, si occupano dell'analisi dei risultati e tali informazioni andranno a comporre le strategie di miglioramento della qualità del servizio.

La gestione dei reclami deve poter seguire vie diverse a seconda delle modalità di ricezione del reclamo: telefono, fax, mail, colloquio, lettera scritta.

In tutti questi casi deve essere compilato un modulo, al quale sarà allegata l'eventuale documentazione scritta. Il modulo deve seguire tutto l'iter di trattamento del reclamo, compresa la verifica dell'efficacia dell'eventuale azione correttiva.

Il modulo una volta compilato da chi riceve il reclamo deve essere consegnato al Responsabile del procedimento che affronta la questione con il gruppo di lavoro.

A garanzia e tutela dell'utente\committente viene altresì fissato come elemento imprescindibile per l'iter di gestione di un reclamo, anche un indicatore di riferimento temporale che è fissato in due giorni lavorativi per problemi relativi ad anomalie o reclami bloccanti il proseguo delle attività formative e una settimana per problemi che inficiano le prestazioni. Ad ogni reclamo dovrà essere comunque data risposta nei modi previsti dal modulo di gestione del reclamo medesimo.

Per ciascun servizio erogato da Passariello, il Sistema di Gestione per la Qualità definisce le seguenti clausole di garanzia dell'utente:

- è disponibile un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente, aperto al pubblico tutti i giorni tranne la domenica per fornire tempestivamente informazioni inerenti le modalità e i tempi di realizzazione delle attività formative;

I docenti ed i tutor sono disponibili al ricevimento degli allievi, su appuntamento, per affrontare i seguenti temi:

- Sono messi a disposizione degli allievi dettagliati programmi delle attività didattiche e di ricerca relative ai vari insegnamenti;
- Sono fornite informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie.
- Sono consigliate, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorative e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione.

Condizioni di trasparenza

Documento approvato e redatto dal Dott. Massimo Passariello. Roma, 21/08/2024

Modalità di diffusione al pubblico (canali, procedure, tempi)

La presente carta dei servizi viene diffusa attraverso i canali:

- pubblicazione sul sito della società Passariello s.r.l. (www.passariello.it);
- affissione del formato cartaceo in ogni aula destinata alla formazione;

La presente carta di qualità sarà soggetta ad un aggiornamento annuale da parte del Responsabile del SGQ in condivisione con il Responsabile del processo direzionale, il Responsabile dei processi di erogazione, il Responsabile dei processi di analisi del fabbisogno ed il Responsabile della progettazione. Ogni revisione dovrà essere approvata dal Responsabile del processo direzionale e dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Responsabile processo di direzione

- Definizione strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio

- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane

Responsabile processi economico-amministrativi

- Gestione contabile ed adempimenti amministrativo-fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie

Responsabile processo di analisi e fabbisogni

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica (regione/PA) di fabbisogni professionali e formativi in settori e sistemi produttivi territoriali
- Analisi individuale dei bisogni formativi

Responsabile processo di progettazione

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- Progettazione di percorsi nel settore della formazione

Responsabile processo di erogazione dei servizi

- Pianificazione del processo di erogazione
- Gestione delle risorse umane e tecnologiche del processo di erogazione
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione

Docenti per le macrotipologie della formazione

- Responsabili della progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Effettuano l'erogazione della formazione;
- Responsabili del monitoraggio e della valutazione degli apprendimenti.

Approvato in Roma il 21 agosto 2024

