Il presente documento è realizzato con la finalità di comunicare ai committenti e ai beneficiari dei servizi formativi dell'AVEPA gli impegni che l'ufficio Formazione dell'Agenzia assume nei loro confronti. Ciò a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici, organizzativi e operativi
Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti ai servizi di formazione direttamente gestiti dall'ufficio Formazione dell'AVEPA per le attività di progettazione organizzazione e realizzazione di azioni formative, anche eventualmente finanziate con risorse pubbliche e private.
La presente carta della Qualità nasce dall'analisi del contesto, delle esigenze delle parti interessate, definisce anche la politica per la qualità ed è parte integrante del Sistema di Gestione Qualità dell'ufficio formazione AVEPA secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

La missione dell'ufficio Formazione dell'AVEPA, in attuazione alle politiche definite dalla Direzione Generale dell'AVEPA, è favorire azioni formative per lo sviluppo permanente della cultura del miglioramento continuo e dell'innovazione attraverso la costruzione, il mantenimento e la crescita di competenze capaci di rispondere alle continue evoluzioni dei modelli di servizio richiesti alla Pubblica Amministrazione.

L'AVEPA intende rappresentare un punto di riferimento tra le pubbliche amministrazioni nell'ambito delle proprie attività istituzionali anche attraverso la condivisione di buone pratiche, del proprio know-how aziendale e dei propri processi di innovazione. Per questo promuove sia per le proprie Aree interne che per gli Organismi Pagatori, Istituzioni, soggetti pubblici e privati (esempio: C.A.A.), un supporto formativo ed operativo nelle aree tematiche proprie delle attività istituzionali dell'AVEPA, attraverso l'impiego di risorse di elevata professionalità e competenza.

I servizi offerti: Formazione specialistica "Su Misura":
• Formazione ad hoc su temi specialistici sulla base delle linee strategiche dell'Agenzia, delle richieste da parte delle Aree interne e/o organizzazioni e istituzioni pubbliche e private che desiderano avvalersi dell'esperienza dell'AVEPA (in particolare in qualità di Organismo Pagatore).
• Eventi formativi rivolti anche a personale non AVEPA con l'intento di promuovere conoscenze specialistiche a supporto del miglioramento della qualità dei processi e delle buone prassi su tematiche istituzionali anche con la presenza di relatori istituzionali ed esperti del settore.
Le attività possono essere realizzate con sistemi che utilizzano sia la metodologia in presenza (aula, affiancamento) che a distanza (tramite l'utilizzo di sistemi di web conference e/o di piattaforme collaborative o per l'apprendimento).
Gli interventi formativi possono essere erogati attraverso l'utilizzo di risorse interne, l'utilizzo di bandi/finanziamenti vincolati o, nel caso di utenti esterni, anche con risorse del committente.

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi erogati, l'AVEPA si avvale di risorse interne. L'AVEPA ha un ufficio preposto al servizio di formazione con risorse dedicate in possesso delle competenze professionali per le attività di analisi dei fabbisogni, progettazione ed erogazione. Dispone inoltre di personale interno impiegato in qualità di formatore per tematiche tecniche specifiche dell'Agenzia. Poiché le risorse umane impiegate nel processo formativo sono ritenute fattore imprescindibile per la qualità dei servizi erogati, l'AVEPA ne promuove la formazione e l'aggiornamento professionale costante. L'Agenzia si può avvalere di collaborazioni esterne in relazione a specifiche esigenze relative all'erogazione dei servizi. In tale ipotesi seleziona i propri partner e le organizzazioni con cui collaborare secondo la normativa vigente per gli EE.PP e in conformità alla propria mission aziendale.

Tutti i professionisti impiegati, sia interni che esterni, vengono selezionati tramite la valutazione delle esperienze pregresse e delle qualifiche possedute. Vengono inoltre effettuati il monitoraggio e la valutazione continua delle performances dei docenti/formatori.
La politica per la qualità della formazione si basa su quattro pilastri

L'Ufficio formazione di AVEPA, attraverso il proprio Sistema di Gestione della Qualità garantisce:
. un modello di qualità formativa secondo standard internazionali riconosciuti (ISO)
. la qualità del servizio formativo in una logica del miglioramento continuo
. l'impegno costante a soddisfare i requisiti applicabili
. il monitoraggio di tutte le fasi del processo formativo:
. l'identificazione dei fabbisogni formativi e di sviluppo delle competenze dell'organizzazione in coerenza con gli obiettivi strategici aziendali
. la gestione della pianificazione, programmazione, progettazione ed erogazione delle azioni formative
. la valutazione ed il monitoraggio delle azioni formative
. la gestione del "sistema formazione" e di tutte le attività ad esso connesse
. l'impegno al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità
. la definizione, il monitoraggio e il riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di valutarne l'adeguatezza in relazione al contesto e ai requisiti delle parti interessate.

L'Ufficio formazione di AVEPA si ispira ai principi del Miglioramento Continuo e dell'Orientamento all'Utente. L'Ufficio formazione di AVEPA ha adottato il sistema ISO 9001:2015 a garanzia della qualità dei servizi erogati
e allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al Miglioramento Continuo.
Il Sistema di Gestione di Qualità prevede azioni di monitoraggio, misurazione e analisi del gradimento e dell'apprendimento delle azioni formative al fine di valutare la qualità dei corsi erogati ed il servizio offerto.

L'ufficio Formazione dell'AVEPA raccoglie inoltre segnalazioni, feed back ed i suggerimenti da parte dell'utenza al fine di correggere eventuali difformità rilevate rispetto ai risultati attesi.

Per eventuali reclami riguardo la qualità del servizio formativo erogato l'Ufficio formazione di AVEPA ha predisposto una mail dedicata: formazione@avepa.it

La Direzione AVEPA diffonde e illustra la politica per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso la pubblicazione nella propria intranet/sito internet del documento "CARTA DELLA QUALITA DELLA FORMAZIONE AVEPA", la sua distribuzione tramite mail a tutto il personale interessato e la condivisione con i formatori interni e la diffusione alle parti interessate.
Il perseguimento degli obiettivi fissati nella presente Carta è garantito da un'azione di audit annuale e dal Riesame della Direzione

Documento redatto dall'Ufficio Formazione
Approvato dal Dirigente Settore Sviluppo Risorse Umane