

CARTA DELLA QUALITA' DELLA FORMAZIONE

Premessa

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 (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi, standard specifici e dispositivi di garanzia per committenti/beneficiari).

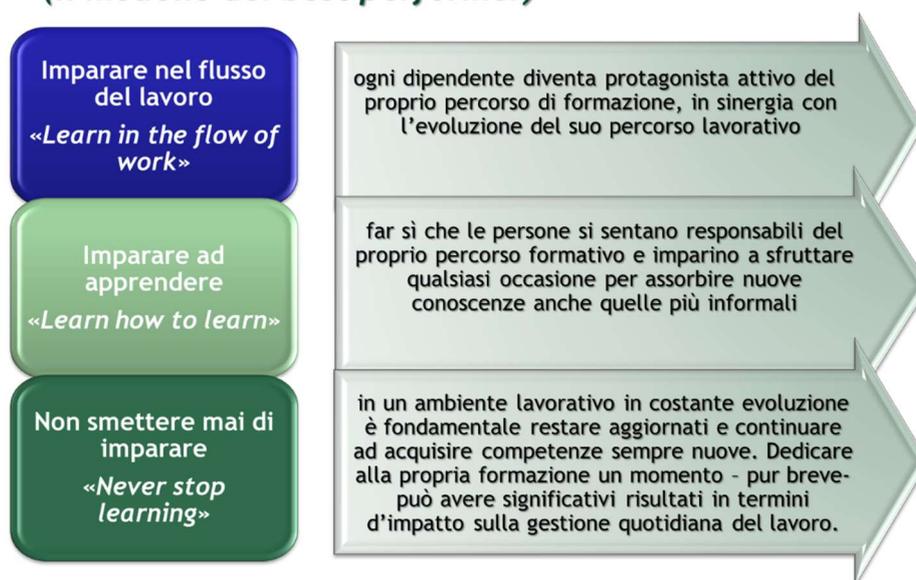
Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti ai servizi di formazione direttamente gestiti dall'ufficio Formazione dell'AVEPA per le attività di progettazione organizzazione e realizzazione di azioni formative, anche eventualmente finanziate con risorse pubbliche e private.

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 del servizio di Formazione secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

Mission

La missione dell'ufficio Formazione dell'AVEPA è favorire 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.

Le linee d'azione della formazione (Il modello dei best performer)



Vision

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 (ovvero le parti interessate) 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 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 proposti 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.

Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi erogati, l’AVEPA si avvale di risorse interne in possesso delle competenze professionali per le attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza.

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.

Poiché le risorse umane impiegate nei processi di lavoro sono ritenute fattore imprescindibile per la qualità dei servizi erogati, l’AVEPA provvede al Miglioramento Continuo anche tramite la Formazione e l’Aggiornamento Professionale costante dei propri collaboratori.

Politica per la qualità

La politica per la qualità della formazione si basa su quattro pilastri riportati anche nel piano di Formazione 2020-2021:

Politica della qualità (linee d’indirizzo)



L'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.

Fattori di qualità del servizio

Il servizio di formazione in AVEPA si ispira ai principi del Miglioramento Continuo e dell'Orientamento all'Utente. L'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 dell'AVEPA 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. La valutazione è stabilita su scala 1-5. Per migliorare costantemente l'efficacia e garantire il mantenimento dello standard di qualità, il valore minimo di riferimento del livello di gradimento è 3.

Tutti i progetti formativi con valutazione del gradimento al di sotto di 3 o con percentuali di apprendimento (laddove previsto il test di apprendimento) al di sotto del 70% vengono riesaminati e posti in evidenza allo scopo di individuare le criticità, i fattori da migliorare ed intraprendere eventuali interventi sul corso erogato e/o riprogettazioni.

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 via mail o (solo per il personale AVEPA) nel portale ACCATRE sezione – PIANO FORMATIVO- VALUTA IL SERVIZIO FORMAZIONE.

Gestione reclami

Per eventuali reclami riguardo la qualità del servizio formativo erogato l'utente può inviare una mail a formazione@avepa.it con oggetto: RECLAMO/SEGNALAZIONE.

L'ufficio si attiverà entro il successivo gg lavorativo dalla ricezione della mail avviando le eventuali azioni di gestione dello stesso.

Contatti:

Responsabile dell'ufficio Formazione: Denise D'Ambros (049 7708706).

Collaboratori amministrativi: Elisabetta Sommaggio (049 770 8749) Ilaria Zerbetto (049 770 8755)

Mail: formazione@avepa.it

Strumenti per l'adozione della politica per la qualità

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 QUALITÀ 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.

Dotazione di risorse logistico-strumentali per la formazione on line ed in presenza

Per la formazione on line AVEPA utilizza le principali piattaforme tecnologiche di web conference e/o di piattaforme collaborative o per l'apprendimento per l'erogazione della formazione on line.

Per la formazione in presenza AVEPA dispone di una sede centrale e sette sedi operative dislocate sul territorio regionale con diverse dotazioni logistico-strumentali.

La Sede Centrale (via N. Tommaseo 67/C Padova) costituisce la principale sede per l'erogazione dei corsi in presenza con la disponibilità di:

- 1 Aula Formazione dotata di 16 PC in rete collegati ad internet
- 1 Sala Conferenze (fino a 99 posti) dotata di impianto audio video
- 2 Aule per attività formative con gruppi al di sotto delle 30 unità (aula Giotto/ aula Goldoni)
- 2 Aule per attività formative con gruppi di lavoro al di sotto delle 10 unità (Vivaldi/Canova).

Tutte le aule dispongono una dotazione standard di attrezzature e strumenti (proiettore, lavagna a fogli mobili, possibilità per gli esterni di collegamento in rete a richiesta).

Padova, 29 luglio 2020

Documento redatto dall' Ufficio Formazione

Approvato dal Dirigente Settore Sviluppo Risorse Umane