



COMUNE DI PIETRARUBBIA

Provincia di Pesaro e Urbino

e-mail: comune.pietrarubbia@provincia.ps.it

tel.0722.75110- 0722.75177 fax 0722.75240

R10- Carta della Qualità

La Carta della Qualità fissa la mission, gli obiettivi, le soluzioni organizzative e procedurali e gli indicatori di qualità che ispirano gli interventi del *Comune di Pietrarubbia* come agenzia formativa.

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che il *Comune di Pietrarubbia* 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 committente/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico.

Livello strategico

La mission del *Comune di Pietrarubbia*, come agenzia formativa, è fornire un servizio formativo di qualità orientato all'utente, al fine di creare figure professionali in grado di inserirsi agevolmente nel mercato del lavoro.

Fermo restando il suo fine istituzionale, il *Comune di Pietrarubbia* ha attivato da molti anni un corso specialistico per la lavorazione artistica di metalli.

L'obiettivo primario dell'iniziativa è sviluppare una scuola dove svolgere attività di ricerca, insegnamento e divulgazione delle tecniche della lavorazione artistica dei metalli. Le attività sono dedicate allo studio ed applicazione delle principali tecniche e procedure innovative applicate in ambito della lavorazione artistica del metallo, in un percorso formativo di alta qualità orientato all'utente, al fine di creare figure professionali in grado di inserirsi agilmente nel mercato del lavoro e di completare la formazione delle persone già occupate apportando il bagaglio formativo di cui sopra.

Il *Comune di Pietrarubbia* si impegna a rifarsi strategicamente a modelli di riferimento quali:

- ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà che si agisca nell'ottica del miglioramento continuo;
- prevenire i problemi piuttosto che rincorrerli;
- porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- valutare i risultati in funzione di correzioni e miglioramenti.

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;
- sviluppo della cultura e dell'innovazione d'impresa;

Per realizzare questi obiettivi il *Comune di Pietrarubbia*

- si impegna all'attivazione di incontri semestrali con i Coordinatori d' Ambito, quali referenti dei Piani di Zona, per lo sviluppo di percorsi integrati di accesso all'apprendimento per i soggetti svantaggiati;

- si impegna all'attivazione di incontri semestrali con i referenti delle politiche sociali dello svantaggio di genere (assessori alle pari opportunità, referenti dei centri impiego per sportelli donna ecc);
- adotta intensi rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private per la messa fuoco e lo sviluppo di nuove strategie formative;
- investe conseguentemente in tecnologie e metodologie d'avanguardia;
- definisce e mantiene un Sistema di Qualità coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (DAFORM), dove tutta la struttura aziendale e la Direzione si impegnano ad attribuire adeguate risorse e deleghe di responsabilità;
- misura il grado di soddisfazione del cliente attraverso opportune metodologie e strumenti;
- controlla costantemente la conformità delle proprie attività.

L'azione ordinaria viene orientata al miglioramento continuo attraverso un focus costante sull'utente, l'impegno di ciascuno e un sistema strutturato di valutazione e monitoraggio consente di supportare le decisioni e di riorientare le scelte di funzionamento e di gestione.

La condivisione alla politica per la qualità sarà perseguita attraverso i seguenti passaggi:

1. Comunicazione del piano per la qualità attraverso:

- l'affissione all'albo della Politica della Qualità e degli obiettivi prioritari che si intendono perseguire;
- l'uso di circolari interne per il personale docente e personale amministrativo e tecnico;
- pubblicazione della Carta della Qualità sul sito web.

2. Riunioni e focus group per chiarimenti e riflessioni sulla politica della qualità, con raccolta di suggerimenti per eventuali correzioni

3. Verifiche periodiche con tutto il personale sull'andamento dei processi

4. Report da consegnare a tutto il personale sull'andamento del percorso verso la qualità

Il Sistema di Qualità è codificato nell'apposita manualistica per la rilevazione, controllo e monitoraggio dei dati depositata presso il *Comune di Pietrarubbia*. Il Sistema di Qualità rappresenta il principale strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli della propria organizzazione.

Livello organizzativo

Fermo restando il suo fine istituzionale, il *Comune di Pietrarubbia* partecipa attivamente dal 1990 ad azioni di formazione attraverso il TAM (Trattamento Artistico dei Metalli) con l'attiva collaborazione di artisti di fama internazionale (A. Pomodoro, E. Mattiacci, Nunzio ed altri), promuovendo, a livello nazionale e internazionale, iniziative di studio e di confronto con gli organismi istituzionali e con i rappresentanti delle diverse posizioni scientifiche e culturali .

Beneficiari dei corsi di formazione finanziati attraverso fondi pubblici sono:

- giovani in cerca di prima occupazione;
- disoccupati;
- occupati;
- cittadini stranieri;
- professionisti ed artisti da aggiornare nelle specializzazioni;
- artigiani;

Risorse logistico-strumentali:

Il comune dispone di n. 1 aula per lezioni frontali con la possibilità di accogliere n. 30 corsisti e n. 1 sala convegni presso la Mostra Permanente del Centro TAM.

Altre strutture sono utilizzate mediante accordi di locazione.

Il laboratorio, attrezzato con esclusive attrezzature per la lavorazione dei metalli, si trova in Pietrarubbia presso le strutture della Comunità Montana del Montefeltro .

Gli spazi espositivi si localizzano presso il palazzo della Fondazione Arnaldo Pomodoro in Pietrarubbia Castello.

Gli spazi descritti sono stati già utilizzati per la gestione di corsi di “restauro metalli” e “trattamento artistico dei metalli”.

Il *Comune di Pietrarubbia* dispone delle risorse professionali per i suoi fini istituzionali e per le attività di formazione identificate nelle persone indicate nel presente dossier come ricoprenti cariche specifiche.

L'ente affida inoltre altri incarichi di docenza a formatori qualificati e disponibili a interventi specialistici, in linea con quanto previsto dai bisogni di ogni singolo intervento formativo.

Principali caratteristiche del servizio formativo offerto

In sintesi il Servizio Formativo prevede:

- L'attivazione di corsi di formazione a valere sul FSE
- Al termine dei corsi ove prevista una qualifica vi sarà un esame finale per il conseguimento della Qualifica
- Al termine dei corsi ove è non è prevista una qualifica sarà rilasciato un attestato di frequenza.

Il *Comune di Pietrarubbia* 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

Principali elementi, processi chiave, che il *Comune di Pietrarubbia* identifica come fattori che assicurano la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale sono:

- la progettazione dell'offerta formativa
- l'erogazione e il monitoraggio del servizio
- la valutazione dei risultati e delle attese delle parti interessate

Per ogni processo il Comune definisce:

- le fasi/attività che lo compongono
- le verifiche e i controlli
- gestione dei reclami
- le azioni correttive
- le modalità di gestione dell'informazione, interna (circolari ecc) ed esterna (azioni promozionali ecc)
- le modalità di gestione della documentazione.

Il Sistema di Qualità del *Comune di Pietrarubbia* prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle Non Conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di Azioni Correttive e/o Preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

La rilevazione del feedback sarà effettuata sia sul personale interno che sui partecipanti ai corsi.

Per quanto concerne il personale sono previste rilevazioni tramite:

- Riunioni e focus group di approfondimento
- Raccolta di proposte e progetti per un miglioramento costante
- Distribuzione dei report sul processo di qualità e incoraggiamento al confronto sui temi

Per quanto concerne i partecipanti ai corsi, saranno predisposti:

- Questionari di gradimento
- Riunioni e focus group allo scopo di rilevare criticità o problemi

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità del *Comune di Pietrarubbia* viene regolamentata come segue:

1) Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, la Carta della Qualità sarà allegata ai moduli di iscrizione alle attività formative; nel modulo verrà predisposta un'apposita dicitura la cui sottoscrizione certificherà l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente.

2) La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e pubblicata nei siti internet del *Comune di Pietrarubbia* nell'area deputata alla formazione professionale regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.

3) La Carta della Qualità verrà inviata ai Servizi di Formazione Professionale della Provincia di Pesaro e della Regione Marche, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali. L'evidenza degli invii sarà costituita dalle ricevute postali.

4). La Carta della Qualità verrà consegnata "una tantum" al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

5) La revisione della Carta della Qualità del Comune di Pietrarubbia avviene con cadenza biennale sotto la responsabilità del Direttore e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione della Direzione

Il Rappresentante Legale

Data di redazione: 25-07-2006