



Formazione e Assistenza alle Imprese

F.A.I. - AZIENDA SPECIALE

Camera di Commercio Campobasso

Carta servizi della formazione professionale
Carta servizi della formazione professionale

Premessa

La FAI intende adottare lo strumento della Carta dei Servizi della Formazione Professionale al fine di favorire lo sviluppo di un'offerta formativa capace di rispondere ai bisogni formativi espressi dal territorio sia che provengano dal sistema produttivo, sia che scaturiscano dai giovani in cerca di lavoro, dai lavoratori o dalle fasce più "deboli" del mercato del lavoro.

La presente carta, basata su una logica di qualità e trasparenza, è un accordo con i nostri utenti, attraverso la quale ci impegniamo a fornire servizi formativi con precise modalità e rispettando specifici standard di quali e quantitativi. Gli standard sono "risultati attesi" dall'utenza e sono stati determinati tenendo conto delle effettive possibilità di conseguirli.

Determinante per la FAI è promuovere il miglioramento continuo della qualità dell'offerta formativa e delle sue modalità di erogazione consolidando i punti di forza e superando i punti di debolezza.

Campobasso, 20/03/2009

F.to IL PRESIDENTE
Paolo Spina

INDICE

0	PRESENTAZIONE FAI.....	3
0.1	COS'È LA CARTA SERVIZI.....	3
0.2	PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
1	ATTIVITÀ EROGATE	5
1.1	LA FORMAZIONE PROFESSIONALE	5
1.2	SERVIZI FORMATIVI OFFERTI DALLA FAI.....	5
2	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI CORSI.....	6
2.1	PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI SUI CORSI EROGATI.....	6
2.2	ISCRIZIONE AI CORSI.....	6
2.3	SELEZIONE DEI PARTECIPANTI	7
2.4	SVOLGIMENTO DEL CORSO.....	7
2.5	CONCLUSIONE DEL CORSO.....	8
3	IMPEGNI DEGLI UTENTI NEL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO.....	8
4	FATTORI, INDICATORI E STANDARD QUALITATIVI.....	9
5	STRUMENTI DI TUTELA DEI BENEFICIARI SERVIZIO.....	10
5.1	INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	10
5.2	PROCEDURE DI RECLAMO	10
6	SEDE DEI CORSI.....	11

0 PRESENTAZIONE FAI

La F.A.I., Formazione e Assistenza alle Imprese, azienda certificata UNI EN ISO 9001, è un'Azienda Speciale della Camera di Commercio di Campobasso, nata nel 1989.

Mission della FAI è operare in stretto collegamento con le istituzioni e gli organismi imprenditoriali locali per promuovere e sviluppare servizi, studi, ricerche, programmi promozionali all'estero, attività informative e formative (manageriali e professionali), a favore dei settori e delle categorie economiche per le quali si rilevi tale esigenza.

In particolare, nell'espletare i propri compiti il FAI promuove la crescita delle piccole e medio imprese della provincia di Campobasso.

*Azienda Speciale FAI ha sede legale nella città di Campobasso, in Piazza della Vittoria,1
tel. 0874.4711
e-mail: fai@cb.camcom.it sito web: www.aziendaspecialefai.it*

*Azienda Speciale FAI ha sede operativa nella città di Campobasso, Cittadella dell'Economia – centro Polifunzionale C.da Selvapiana
tel. 0874.471460
e-mail: fai@cb.camcom.it sito web: www.aziendaspecialefai.it*

0.1 Cos'è la carta servizi

La Carta dei Servizi, emessa in accordo alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/95, rappresenta per la FAI lo strumento per presentare il servizio di formazione professionale offerto nel territorio provinciale. In particolare, nella Carta sono esposte le modalità con le quali il FAI eroga i servizi formativi.

Scopo della Carta dei servizi della Formazione Professionale è favorire la conoscenza del sistema formativo pubblico e facilitare la partecipazione alle iniziative proposte.

La Carta è quindi lo strumento con il quale la FAI stipula un "contratto" con i destinatari interessati alle attività formative.

Modalità di diffusione della Carta

La Carta dei servizi formativi verrà diffusa, a cura dell'Azienda Speciale, mediante le seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede operativa
- Pubblicazione sul sito web della FAI (www.aziendaspecialefai.it)
- Pubblicazione sul sito web della camera di Commercio di Campobasso
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti

La presente carta è soggetta a revisione periodica.

0.2 Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

1) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento degli utenti

L'erogazione dei servizi formativi si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti; i rapporti sono quindi uguali per tutti a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dalle opinioni politiche.

2) Continuità:

L'erogazione del servizio formativo avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Interruzioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi dei locali;
- con comunicazioni dirette, telefoniche ai destinatari del servizio.

3) Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere alla FAI le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami.

La FAI cura la formazione del personale affinché adotti verso l'Utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

4) Efficienza ed efficacia:

La FAI si impegna a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio.

Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo; tutto il personale della FAI è impegnato a soddisfare le richieste dell'Utente e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

1 ATTIVITÀ EROGATE

1.1 La formazione professionale

L'Azienda Speciale promuove attività formative volte alla crescita e alla qualificazione professionale dei cittadini, per sostenere lo sviluppo economico e sociale del territorio e migliorare il funzionamento del mercato del lavoro.

La formazione professionale prende in considerazione, da una parte i fabbisogni formativi e occupazionali espressi dalle aziende, dall'altra le esigenze dei giovani di acquisire competenze e dei lavoratori di mantenersi aggiornati ai continui cambiamenti del mercato del lavoro.

Riepilogando la formazione professionale è quindi un percorso mirato alla costruzione di conoscenze e competenze che possano essere applicate direttamente nel lavoro.

1.2 Servizi formativi offerti dalla FAI

La FAI svolge le seguenti attività di formazione professionale:

- **Formazione superiore:** fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro;
- **Formazione Continua:** si rivolge a persone occupate, ad occupati con contratti a causa mista, compresi gli apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo al fine di adeguare e aggiornare/ le loro conoscenze e competenze professionali, in relazione ai mutamenti del mondo del lavoro.

Nella erogazione delle attività formative, l'Azienda Speciale si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI CORSI

2.1 Pubblicazione e diffusione delle informazioni sui corsi erogati

La FAI assicura la diffusione degli avvisi/ bandi e delle informazioni relative ai corsi attraverso molteplici canali e mezzi di comunicazione (sito internet, stampa locale, depliant).

I bandi /avvisi di selezione che annunciano l'offerta dei corsi di formazione aprendo le iscrizioni, descrivono:

- Indicazioni del soggetto gestore, delle fonti di finanziamento;
- Finalità e modalità dell'azione formativa (sede didattica, periodo di svolgimento, durata, programma didattico, indicazione del rilascio di un attestato finale);
- Profilo dei partecipanti;
- Modalità e tempi per la spedizione della domanda di iscrizione;
- Criteri di selezione dei potenziali aspiranti;
- Indicazione dei referenti dell'attività formativa e delle modalità di acquisizione del bando.

Specifiche informazioni sulle modalità di erogazioni dei corsi possono essere richieste al personale FAI (*Vedi tabella1, pag. 11*).

2.2 Iscrizione ai corsi

I destinatari dell'azione formativa, individuato il corso di proprio interesse, devono osservare quanto previsto dal bando per l'iscrizione e la partecipazione al corso.

Per presentare la domanda di partecipazione gli interessati devono compilare un modulo predisposto e fornito dall'ente di formazione. Al momento dell'iscrizione gli aspiranti ai corsi non è necessario presentare alcun certificato o altri documenti perché le notizie e le informazioni richieste sono dichiarate tramite autocertificazione.

L'ente di formazione potrà poi richiedere agli ammessi al corso la presentazione dei documenti necessari per accertare la veridicità di quanto dichiarato.

L'accesso all'offerta formativa è per tutti i cittadini italiani, comunitari ed in possesso dei requisiti stabiliti dai singoli bandi.

2.3 Selezione dei partecipanti

La procedura di selezione dei partecipanti fa riferimento ai criteri di selezione specificati nel Bando.

Si distinguono fondamentalmente due procedure di individuazione degli allievi, comunque specificate nel bando/avviso:

- meccanismo di selezione automatico: ordine cronologico delle domande pervenute come da protocollo in ingresso corrispondenza FAI;
- effettuazione di procedura selettiva da parte di apposita Commissione di selezione, al termine della quale si ha come output una graduatoria, in base alla quale vengono individuati gli allievi ammessi al corso in ordine decrescente di punteggio fino alla copertura dei posti messi a bando.

Nello specifico, le attività di selezione osservano i seguenti principi:

- trasparenza attraverso i criteri di valutazione delle prove definiti prima della valutazione delle stesse;
- pertinenza e coerenza delle prove rispetto agli obiettivi e ai requisiti del corso;
- omogeneità di valutazione attraverso la presenza costante di una commissione di valutazione.

Entro 3 giorni dal termine della selezione, la graduatoria con l'elenco degli ammessi al corso e delle riserve è redatta e affissa presso la sede della FAI.

Se il numero delle domande pervenute è inferiore al numero dei posti messi a Bando, non viene effettuata la procedura selettiva da parte di apposita Commissione: gli aspiranti allievi in possesso dei requisiti vengono ammessi al corso.

2.4 Svolgimento del corso

Ogni corso si compone di varie attività a seconda delle finalità:

- attività teoriche, principalmente d'aula
- attività pratiche in laboratorio (se previste)
- eventuali visite di studio e testimonianze
- attività di verifica sull'andamento del corso
- eventuale stage in azienda

Per ogni attività formativa erogata dalla FAI è prevista:

- la disponibilità di un tutor che segua l'andamento del corso, verifichi il procedere dell'apprendimento degli allievi ed effettui visite durante l'eventuale stage in azienda;
- la consegna del materiale didattico (libri di testo, dispense, altro)
- l'adeguatezza degli strumenti e della tecnologia in uso rispetto alle finalità del corso;

- la realizzazione di periodiche rilevazioni della soddisfazione e dell'apprendimento dei partecipanti, con cadenza legata alla programmazione del corso, e la restituzione dei risultati delle stesse, a cura del tutor;
- la somministrazione di un questionario finale di rilevazione della soddisfazione e del gradimento complessivo del corso da parte degli allievi, a cura del tutor.

2.5 Conclusione del corso

A tutti gli allievi che abbiano completato regolarmente il percorso formativo viene rilasciato un attestato di frequenza spendibile sul mercato del lavoro.

3 IMPEGNI DEGLI UTENTI NEL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO

I partecipanti ai corsi erogati dalla FAI sono obbligati a:

- A prendere visione e ad accettare il Regolamento del Corso;
- ad utilizzare i canali di comunicazione previsti;
- a rispettare le norme delle aziende nei quali saranno ospiti nel caso di stage.

4 FATTORI, INDICATORI E STANDARD QUALITATIVI

In relazione ad aspetti considerati rilevanti, la FAI ha definito fattori, indicatori e standard di qualità

Processi	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Fonte di rilevazione
Comunicazione esterna	Publicizzare l'offerta formativa	Tipologia dei mezzi utilizzati (sito internet, stampa locale, manifesti murali)	Almeno 2 mezzi di comunicazione	Rilevazione dai documenti
	Reclami	Tempo di risposta	Non più di 20 gg	
Progettazione	Efficacia della progettazione dei servizi formativi	% di progetti approvati sul totale dei progetti presentati	Valutazione positiva non inferiore a 65%	Documentazione amministrativa
		% del finanziamento concesso sul totale del finanziamento richiesto		
Progettazione analisi dei fabbisogni	Analisi del contesto di riferimento	N° di soggetti con cui si hanno relazioni sul territorio di riferimento coinvolti nell'analisi dei fabbisogni	Almeno 2 interlocutori tra soggetti del sistema scolastico/universitario e con i soggetti istituzionali del territorio	Verbali di incontro
Erogazione della formazione	Capacità di motivazione nei confronti dei partecipanti alle attività formative	% allievi che abbandonano i corsi sul totale degli iscritti	Scostamento non superiore al 10%	Controllo del registro firme
	Efficacia del processo di apprendimento attivato	% allievi che superano l'esame finale sul totale degli ammessi all'esame	Scostamento non superiore al 10%	Controllo registri
	Capacità di realizzazione dei progetti formativi	Ore partecipanti rendicontate sul totale delle ore	Scostamento non superiore al 20%	Controllo registri
Risorse umane/materiali	Competenza personale docente	Titolo di studio	70% di docenti laureati	Controllo banca dati
	Esperienza docenti	Anni di insegnamento/ esperienza settore di riferimento	Almeno 3	Controllo banca dati
	Disponibilità PC (se richiesto dal corso)	N° utenti per PC	Al max 2 utenti per PC	Dotazione dei laboratori
Misurazioni , analisi e miglioramento	Soddisfazione degli utenti riguardo al conseguimento degli obiettivi dell'attività formativa	% delle valutazioni negative sul totale delle valutazioni rilevate	Valutazione positiva non inferiore a 75%	Questionario di Valutazione corso
	Efficacia occupazionale dei corsi erogati	% degli allievi che, entro 1 anno dalla fine del corso, risultano occupati (in virtù della qualifica conseguita) sul totale degli allievi qualificati intervistati	Valutazione positiva non inferiore a 65%	Risultati delle interviste degli ex allievi

5 STRUMENTI DI TUTELA DEI BENEFICIARI SERVIZIO

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, la FAI attiva i seguenti interventi:

- Indagini sulla soddisfazione degli utenti
- Procedure di reclamo

5.1 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La FAI organizza indagini per verificare la qualità dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione da parte degli utenti

Tali indagini vengono condotte con l'ausilio di questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso.

5.2 Procedure di reclamo

In ogni momento ai partecipanti alle attività formative è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora essi ritengano di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato dalla FAI nel Regolamento Corso.

La FAI si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta.

Presentazione del reclamo

Per presentare un reclamo, l'utente può utilizzare il **modulo prestampato** che è allegato alla presente carta. La standardizzazione della procedura di reclamo, attraverso la compilazione di questo modulo, consente una più facile ricezione e verifica del problema e di conseguenza una più veloce adozione delle azioni correttive necessarie per la sua risoluzione.

Il reclamo può inoltre essere presentato alla FAI attraverso una delle seguenti modalità:

- **Per posta**, all'indirizzo: FAI - Piazza della Vittoria, 1 - CAMPOBASSO;
- **Per telefono**, chiamando il numero 0874.471.202/201/209;
- **Per fax**, al seguente numero 0874.471709
- **Per posta elettronica**, inviando un messaggio al seguente indirizzo: fai@cb.camcom.it;
- **Personalmente**, presentandosi presso la sede operativa dell'Azienda Speciale FAI (aperta dal lunedì al giovedì: 9.00-12.30; 15.30-17.00 e il venerdì: 9.00-12.30).

La FAI assicura la massima attenzione nella verifica dei reclami eventualmente ricevuti, e per ognuno di essi si impegna ad inviare, entro il termine di 20 giorni, l'esito degli accertamenti effettuati ed i provvedimenti adottati.

6 SEDE DEI CORSI

I corsi erogati dalla FAI si svolgono presso *la sede formativa di F.A.I. c/o Cittadella dell'Economia – C.da Selvapiana - Campobasso, essendo la stessa Organismo di Formazione Accreditato presso la Regione Molise con determinazione dirigenziale n.6 del 28 gennaio 2009 (decorrenza dalla data del provvedimento) e certificata UNI EN ISO 9001:2000 (EA 36-37),.*

Nel caso sia richiesto da circostanze oggettive contingenti, l'attività formativa potrà svolgersi presso altra sede avente comunque caratteristiche conformi alla normativa regionale in materia di accreditamento sedi formative.

L'ammissione ai corsi è subordinata all'accettazione da parte dei destinatari del "Regolamento del Corso" in cui vi sono indicazioni sulla durata complessiva del corso e sugli orari delle lezioni.

Tabella 1- Referenti per le attività formative

Nominativo	Funzione	Telefono	Fax	E-mail
Marco ZOLLO	Responsabile delle funzioni di direzione e coordinamento generale	+39-0874-471202	+39-0874-471702	fai@cb.camcom.it
Sandra CORLITO	Addetta alla gestione economico finanziaria, adempimenti amministrativi, rendicontazione di progetto	+39-0874-471607	+39-0874-471709	fai@cb.camcom.it
Sorrentino FATICA	Responsabile coordinamento funzioni di processo	+39-0874-471209	+39-0874-471709	fai@cb.camcom.it
Maria DE SANTIS	Addetto allo sviluppo attuativo dei progetti con funzioni di coordinamento didattico e organizzativo didattico	+39-0874-471201	+39-0874-471701	fai@cb.camcom.it

