

S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus
CARTA DELLA QUALITÀ
dei servizi formativi
Rev 7 del 05.04.16



Indice

POLITICA PER LA QUALITÀ	2
Missione e visione	2
Obiettivi strategici	3
Punti di forza	4
Modalità e strumenti per la diffusione della politica della qualità	4
INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI	5
Principi operativi	5
Macrotipologie delle attività formative	5
Formazione Continua	5
Formazione Superiore	5
DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI	6
Attività dei Responsabili posti a presidio dei processi	7
DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI	7
STANDARD DI QUALITÀ E STRUMENTI DI VERIFICA	8
DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI	10
CONDIZIONI DI TRASPARENZA	10

S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus
CARTA DELLA QUALITÀ
dei servizi formativi
Rev 7 del 05.04.16

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Qualità, intesa come insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che conferiscono a esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite, è l'obiettivo primario della S.Onofrio Cooperativa Sociale onlus in quanto essa determina la soddisfazione degli utenti e del committente e contribuisce al successo dell'azienda.

MISSIONE E VISIONE

La S.Onofrio Cooperativa Sociale onlus è un'impresa senza scopo di lucro che presta i propri servizi da oltre 30 anni nel Comune di Roma promovendo innovazione in campo sociale.

Le cooperative sociali, nel perseguire l'interesse generale della comunità e l'integrazione dei cittadini, sono guidate da quelli che sono i principi basilari della cooperazione: democrazia, partecipazione, mutualità e trasparenza.

La missione della Cooperativa si esplica in quanto già evidenziato nello Statuto, nel "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini".

Questo scopo istituzionale, attraverso gli strumenti e le pratiche della impresa sociale, vede insieme tutti i soggetti no-profit del cosiddetto "terzo settore": cooperazione, associazionismo, volontariato, riconosciuti dalla Comunità Europea come strumenti per la promozione di politiche sociali di Welfare Community e di nuova occupazione.

Il fine della S.Onofrio Cooperativa Sociale onlus consiste nella promozione e valorizzazione della persona e della famiglia, nella formazione ed educazione alla socialità, nella prevenzione dei fattori del disagio sociale nonché nella rimozione e riduzione delle condizioni che ostacolano la piena partecipazione delle persone e delle famiglie alla vita sociale attraverso servizi rivolti a famiglie, bambini, giovani, disabili, anziani, tutti i cittadini in stato di disagio e a rischio di emarginazione. Lo scopo primario è quello di promuovere il miglioramento delle condizioni esistenziali delle persone, sostenendo gli individui e le famiglie attraverso vari interventi nei settori socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo, idonei a garantire loro cittadinanza sociale e qualità di vita, nonché pari opportunità e tutela ai soggetti più deboli.

La Cooperativa mette al centro della sua azione la persona, sia essa l'utente-cliente o l'operatore.

Ogni nostro utente è "cittadino", portatore non solo di bisogni ma anche di diritti.

Nostro impegno prioritario è nel fornire servizi eticamente orientati alla produzione di risultati significativi in termini di qualità, responsabilità e sviluppo sociale, in grado di rispondere a richieste sempre più specifiche e diversificate da parte del cittadino, delle famiglie, della società in generale e dell'Ente Pubblico. Servizi che promuovano l'agio degli attori dell'intero sistema - cooperativa, degli utenti come degli operatori, attraverso la realizzazione di un sistema economico a gestione democratica e partecipata in cui ogni singolo socio sia protagonista dei vari processi.

La Cooperativa intende anche fornire opportunità occupazionali, per la sua "natura sociale", a persone in condizioni di svantaggio fisico o psichico proponendosi di favorire attraverso i principi della mutualità la realizzazione delle rispettive capacità ed attitudini lavorative.

E ciò attraverso l'organizzazione e l'utilizzo delle risorse fisiche, materiali e morali dei soci e di terzi che, a qualsiasi titolo e nelle diverse forme, partecipino all'attività di impresa.;

Nell'ambito del servizio formativo la S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus intende garantire all'utenza prestazioni adeguate al raggiungimento di un ruolo attivo e consapevole nella società della conoscenza e di fornire gli strumenti per accrescere la competenza, la capacità di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto sociale, economico e tecnologico segnato da un continuo cambiamento.

S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus
CARTA DELLA QUALITÀ
dei servizi formativi
Rev 7 del 05.04.16

La Cooperativa ha quindi quali principi fondamentali della sua missione:

- La continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i suoi soci e per i suoi collaboratori
- La promozione del potenziale sociale delle persone ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità
- L'attenzione ai problemi dei cittadini e del territorio e la ricerca di risposte innovative che siano anche di stimolo agli enti pubblici
- L'idea che la persona debba essere posta al centro, per poter esprimere un servizio in grado di coglierne bisogni e desideri, elaborando progetti individualizzati tesi a dare risposte mirate e personalizzate
- La progettazione, lo sviluppo e l'erogazione di servizi efficaci ed efficienti, in grado di rispondere pienamente alle richieste ed ai requisiti degli utenti e del committente
- La progettazione e sperimentazione di metodologie e modelli per la formazione di soggetti adulti che abbiano valore per gli allievi e che permettano un loro reale inserimento nel mondo del lavoro

Ciò viene perseguito lungo linee direttrici che consentono di:

- Gestire le professionalità e la qualificazione delle proprie risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, sviluppa e migliora la sua attività di servizio
- Stimolare la partecipazione ed il fattivo contributo di tutti, creando un ambiente favorevole e maggiormente produttivo
- Garantire agli utenti ed agli studenti una alta professionalità ed affidabilità degli operatori e dei docenti che forniscono il servizio
- Assicurare sinergie di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione attraverso l'appartenenza all'Associazione Generale Cooperative Italiane Lazio, pur valorizzando pienamente le originalità territoriali

La S.Onofrio Cooperativa Sociale onlus intende porsi come interlocutore privilegiato nel campo dei servizi alla persona e dei servizi di formazione per gli enti pubblici del territorio, dal Comune di Roma alla Regione Lazio.

Per questo si ritengono necessarie le seguenti condizioni:

- L'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Qualità in accordo coi requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008
- Lo sviluppo di un sistema di monitoraggio tale da garantire che i servizi progettati, sviluppati ed erogati siano sempre, al minimo, corrispondenti agli standard adottati e ai requisiti fissati contrattualmente
- Il mantenimento di una sorveglianza costante dell'andamento qualitativo come mezzo per identificare le azioni necessarie per migliorare il sistema stesso
- La competenza professionale e il continuo aggiornamento del personale tutto

OBIETTIVI STRATEGICI

Il Sistema di Gestione per la qualità è impostato sui seguenti obiettivi strategici, assunti dalla Direzione e condivisi dai soci e da tutto il personale:

- Definizione di standard di qualità, impegni e programmi per la trasparenza delle comunicazioni verso l'esterno, il controllo del livello di attesa ed il conseguimento degli standard dichiarati

S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus
CARTA DELLA QUALITÀ
dei servizi formativi
Rev 7 del 05.04.16

- Miglioramento delle metodologie di intervento socio-assistenziale sia nelle attività di gruppo che in quelle individuali attraverso un attento monitoraggio ed il riesame degli obiettivi definiti dal progetto individuale
- Miglioramento della professionalità delle proprie risorse umane attraverso l'attivazione di programmi di formazione interna
- Conseguimento di un alto grado di soddisfazione degli utenti e degli allievi attraverso l'erogazione di servizi che rispondano pienamente ai bisogni ed alle esigenze personali
- Miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di Gestione come metodo per rendere più efficaci gli interventi di assistenza sociale ed i servizi in generale ottimizzando anche i costi di realizzazione

Al fine di realizzare e verificare il conseguimento degli obiettivi strategici la Direzione intende:

- Individuare gli obiettivi funzionali e misurabili, coerenti con la Politica adottata
- Individuare gli strumenti di controllo e gli indicatori con cui valutare il raggiungimento di tali obiettivi
- Individuare gli strumenti di controllo necessari per migliorare i processi
- Raccogliere ed analizzare le informazioni elaborate al fine di innescare il processo di miglioramento continuo

Gli obiettivi funzionali e gli impegni per la qualità vengono stabiliti ogni anno sulla base delle esigenze dell'organizzazione e sulla base delle esigenze di utenti e committenti. Essi vengono pianificati e definiti durante le riunioni di Riesame e registrati nel Piano di Qualità annuale.

Sono inoltre stabiliti, nello stesso documento, adeguati indicatori specifici che sono utilizzati come strumenti di monitoraggio per impegni ed obiettivi.

PUNTI DI FORZA

I punti di forza della Cooperativa sono stati individuati nei seguenti fattori:

- La presenza di un codice etico che impegna la cooperativa e garantisce all'utente, ai soci ed alle parti interessate un comportamento equo e corretto
- Alta qualificazione professionale e competenza degli operatori che operano a contatto con gli utenti
- Selezione, addestramento e formazione interna per il personale
- Ambiente di lavoro favorevole allo sviluppo della collaborazione, al riconoscimento ed al miglioramento delle prestazioni individuali.
- Organizzazione flessibile e pronta a rispondere alle variazioni delle esigenze dell'utente e della famiglia
- Diversificazione dei servizi che possono essere offerti agli utenti

MODALITÀ E STRUMENTI PER LA DIFFUSIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione si fa carico di diffondere la politica della qualità all'interno dell'organizzazione affinché tutti coloro che vi lavorano accolgano le raccomandazioni in essa contenute e li diffondano a loro volta; inoltre il presente documento è pubblicizzato presso gli stakeholder e l'utenza della Cooperativa stessa. Le modalità di diffusione consistono nella presenza del documento cartaceo affisso in bacheca presso la sede operativa, apposite sessioni formative interne a beneficio dei lavoratori e la pubblicazione su sito web della Cooperativa.

S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus
CARTA DELLA QUALITÀ
dei servizi formativi
Rev 7 del 05.04.16

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L'Attività formativa svolta dalla S. Onofrio cooperativa sociale onlus è così articolata:

- Analisi di fabbisogni formativi
- Informazione e accoglienza per l'orientamento
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi, Erogazione
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti
- Rilascio di Certificazioni e/o attestazioni

PRINCIPI OPERATIVI

- Progettazione di percorsi formativi su misura, in relazione ai bisogni dei beneficiari e dei committenti
- Progettazione e sperimentazione di metodologie e modelli formativi che abbiano un valore personale per gli allievi e che permettano loro un reale inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro
- Accoglienza e accompagnamento di ciascun allievo rispettando la sua unicità e i suoi bisogni
- Impiego di metodologie partecipative in grado di far emergere i saperi, valorizzare le esperienze, le competenze e le potenzialità di ciascun allievo
- Impiego di formatori e tutor esperti e non solo qualificati nella materia di insegnamento, ma abili nella gestione del processo formativo

MACROTIPOLOGIE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE

Formazione Continua

La Formazione Continua è destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Le azioni vengono finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda di aggiornamento delle competenze professionali sia dei lavoratori quanto delle imprese ospitanti, al fine di assecondare lo sviluppo locale e settoriale in cui la Cooperativa opera.

Per quanto riguarda l'area dello svantaggio, la S. Onofrio cooperativa Sociale onlus, svolge incontri periodici con i servizi (in particolari con i Centri per l'Impiego della provincia) per essere aggiornata sulle condizioni dei soggetti svantaggiati (soggetti disoccupati, inoccupati, extracomunitari, ecc) al fine di conoscere le nuove esigenze di questi ultimi per poter così orientare al meglio la propria offerta formativa. Inoltre, in presenza di beneficiari svantaggiati, elabora uno specifico progetto d'inserimento e costituisce un gruppo di lavoro sul caso, composto da personale docente e non docente, rappresentanti delle famiglie, della ASL e degli Enti territoriali.

Formazione Superiore

La Formazione Superiore comprende la formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore IFTS, l'Alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari.

Le azioni vengono attivate con l'intento di fornire alla popolazione in età attiva una formazione post qualifica specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza o di riqualificazione e flessibilità delle proprie competenze, in funzione delle richieste del mercato del lavoro.

In particolare la S. Onofrio Cooperativa sociale onlus in merito alla formazione superiore intende attivare Master non universitari e Corsi di specializzazione, professionalizzazione,

S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus
CARTA DELLA QUALITÀ
dei servizi formativi
Rev 7 del 05.04.16

rivalutazione, che propongano contenuti e argomenti formativi riferibili ad una delle seguenti macro-aree tematiche:

- Direzione e management
- Amministrazione, finanza e controllo
- Comunicazione
- Lingue straniere e italiano per stranieri
- Gestione e sviluppo delle risorse umane
- Marketing e commerciale
- Progettazione, Ricerca e Sviluppo;
- Programmazione e controllo della produzione
- Informatica e ICT
- Qualità
- Sicurezza
- Erogazione di servizi

Gli interventi formativi sono inquadrabili all'interno di uno dei seguenti settori/ambiti produttivi (sia dal punto di vista del settore formativo che da quello specificatamente economico):

- Ambiente e tutela del territorio
- Cultura e beni culturali
- Educazione e formazione
- Commercio
- Turismo, e servizi ricreativi
- Servizi finanziari ed assicurativi (microcredito)
- Telecomunicazioni
- Informatica e attività connesse
- Servizi alle imprese
- Servizi alla persona

Nella erogazione dei propri servizi, la Cooperativa si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

La S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus si avvale per lo svolgimento delle proprie attività, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti del settore di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni processo formativo attraverso gli appositi questionari di gradimento.

La S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus dispone delle seguenti risorse umane:

- Responsabile del processo di direzione – *Patrizia Notari*
- Responsabile del processo di analisi e di definizione dei fabbisogni – *Maria Luisa Randi*
- Responsabile del processo di progettazione – *Maria Luisa Randi*
- Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa – *Fabrizio Rosa*
- Responsabile del processo di erogazione dei servizi – *Patrizia Notari*
- Responsabile del sistema qualità – *Patrizia Notari*
- Segretaria organizzativa – *Maria Tirozzi*
- Collaboratore amministrativo – *Maurizio Milani*
- Docenti, orientatori e tutor

ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il **Responsabile del processo di direzione:**

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e 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;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

Attività previste per il **Responsabile di processo di analisi e definizione dei fabbisogni:**

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il **Responsabile di processo di progettazione:**

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il **Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa:**

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il **Responsabile di processo di erogazione dei servizi:**

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie 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;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Inoltre l'Ente si avvale della collaborazione di professionisti esterni, selezionati in base alla competenza ed alla esperienza maturata.

DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

La sede è dotata di una zona accoglienza, di una stanza per la segreteria e la Direzione che dispone di due linee telefoniche, un fax multifunzione, una linea ADSL, tre pc con

S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus
CARTA DELLA QUALITÀ
dei servizi formativi
Rev 7 del 05.04.16

masterizzatore, due portatili, uno scanner, una stampante formato A3, una fotocopiatrice multifunzione.

L'aula per lo svolgimento delle lezioni teoriche è dotata di un computer portatile con connessione internet, di un video proiettore digitale, di una lavagna luminosa, di una lavagna a fogli mobili, tv, videoregistratore, di lettori cd e dvd, libri e riviste di consultazione.

La sede dispone inoltre di 1 aula informatica dotata di 12 postazioni pc, stampante laser a colori, collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet.

Nel locale sono presenti due servizi igienici di cui uno attrezzato per i disabili.

È inoltre presente uno spazio esterno utile per il relax nei momenti di pausa tra le varie lezioni.

All'interno dei locali sono evidenziate le segnaletiche per le uscite di emergenza e per il posizionamento degli estintori.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

STANDARD DI QUALITÀ E STRUMENTI DI VERIFICA

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la S.Onofrio Cooperativa Sociale onlus pianifica, attua e controlla le attività dell'organizzazione in accordo con quanto stabilito nella politica della qualità, in rispondenza ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Gli indicatori, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica, nonché le eventuali azioni correttive, sono definite annualmente dalla Direzione.

La Cooperativa si propone di perseguire i seguenti obiettivi qualitativi strategici:

- Soddisfazione degli allievi e dei committenti
- Miglioramento continuo dei servizi offerti
- Tempestività ed efficacia delle azioni correttive che si dovessero rendere necessarie

La S.Onofrio Cooperativa Sociale onlus valida il processo di erogazione dei corsi definendo criteri e procedure per la qualificazione del personale. A tale scopo, la Cooperativa ha predisposto ed applica procedure documentate che le consentano di:

- Pianificare le attività e controllo della Qualità
- Attuare quanto pianificato secondo gli standard definiti nei piani della qualità. La pianificazione delle attività è uno strumento per il monitoraggio e controllo dei parametri dei processi di erogazione
- Monitorare e controllare i parametri di processo definiti in sede di pianificazione, attraverso il piano di lavoro
- Verificare che i corsi effettuati soddisfino pienamente le esigenze del committente in termini di qualità, approfondimento, tempi di realizzazione, ecc.
- Controllare, attraverso i riesami, le attività, i requisiti di legge, i requisiti del personale
- Controllare le registrazioni di qualità di riferimento scaturite dalla documentazione interna ed esterna.

Nella tabella sottostante è evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti suddiviso in:

S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus
CARTA DELLA QUALITÀ
dei servizi formativi
Rev 7 del 05.04.16

- **Fattori di qualità** = elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità
- **Indicatori di qualità** = criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- **Standard di qualità** = corrispondono all'obiettivo di qualità che l'organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica** = modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela dei beneficiari del servizio

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si hanno relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbal di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati
Gestione dell'attività formativa	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di NC emanate per le fasi in itinere. Rispondenza ai requisiti di risultato previsti dalle norme per l'accreditamento delle strutture formative nella Regione Lazio	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione della Direzione, modulistica di controllo per ogni corso
Gestione dell'attività formativa	Partecipazione dell'utenza all'attività	Percentuale degli allievi presenti a fine corso rispetto agli iscritti	Percentuale di allievi presenti a fine corso rispetto agli iscritti maggiore dell'80%	Registro presenze
Risultanze ex-post	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore a 85%	Questionari di Gradimento.
Risultanze ex-post	Valutazioni positive dei docenti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale di valutazioni positive segnalato dagli allievi non inferiore a 85%	Questionari di Gradimento
Risultanze	Successo didattico	Media annua delle votazioni	Media annua delle	Graduatorie e/o

S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus
CARTA DELLA QUALITÀ
dei servizi formativi
Rev 7 del 05.04.16

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
ex-post		conseguite alle prove finali	votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	prove finali di ogni corso
Risultanze ex-post	Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti delle norme di accreditamento	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti delle norme di accreditamento	Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

La S.Onofrio Cooperativa Sociale onlus assicura un percorso di crescita e miglioramento continuo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti e dei committenti. I principali mezzi utilizzati per rilevare informazioni sulla percezione rispetto alla qualità del servizio svolto dalla Cooperativa sono rappresentati da:

- Questionari di valutazione
- Reclami, apprezzamenti e comunicazioni dirette
- Per i servizi di formazione i questionari vengono distribuiti agli allievi a fine corso e ritirati dal docente o dal tutor.

Una volta raccolto un numero significativo di questionari compilati, il Responsabile Qualità o un suo incaricato, esamina i risultati ottenuti mediante le più comuni e semplici tecniche statistiche (media aritmetica, percentuali, istogrammi), al fine di analizzare ed elaborare i dati raccolti. I risultati delle elaborazioni sono riportati in apposita relazione che viene presentata alla riunione di riesame del sistema ed i cui risultati sono divulgati ai responsabili di processo.

I reclami, gli apprezzamenti e le comunicazioni dirette provenienti dagli allievi e dal committente forniscono un'evidenza ulteriore dello stato di soddisfazione o insoddisfazione dei beneficiari del servizio: in questo caso le registrazioni relative a tali eventi sono analizzate dai responsabili di processo e trattate con le opportune azioni correttive di concerto con la Direzione.

E' possibile esprimere reclami o suggerimenti attraverso i seguenti canali:

- **Per posta** all'indirizzo S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus all'indirizzo Via del Fontanile Nuovo 36 - 00135 Roma
- **Per fax** al N° 063011875
- **Per e-mail** all'indirizzo: formazione@sonofrio.it
- **Direttamente** presso la segreteria della sede

La Direzione provvederà a rispondere all'utenza o alla committenza che avesse inoltrato reclamo entro dieci giorni dalla ricezione del medesimo, ed entro 30 giorni attuerà l'opportuna azione correttiva.

La S.Onofrio Cooperativa Sociale onlus 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.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Ogni revisione della Carta della Qualità viene datata e validata mediante la firma della Direzione e del Responsabile del sistema gestione Qualità. Per garantire la massima trasparenza, la carta viene diffusa come segue:

- È affissa nella bacheca della sede operativa in via del Fontanile Nuovo 36/38
- È inserita nel sito web della Cooperativa S. Onofrio www.sonofrio.it
- E' consegnata a tutti gli iscritti ai corsi
- E' consegnata a tutto il personale operante nella sede formativa

S. Onofrio Cooperativa Sociale onlus
CARTA DELLA QUALITÀ
dei servizi formativi
Rev 7 del 05.04.16

- E' distribuita a tutti gli operatori collegati al processo formativo

La revisione del presente documento viene effettuata ogni anno dal responsabile della qualità e dalla direzione anche sulla base di riunioni svolte con collaboratori, docenti e personale della segreteria. Il presente documento è stato redatto dal Responsabile Qualità Patrizia Notari e dalla Direzione Simonetta Iori.

Roma, 05.04.2016

Il Responsabile del processo di Direzione
Patrizia Notari

Il Legale Rappresentante
Simonetta Iori