



**ISTITUZIONE “PROVINCIA DI LECCE AGENZIA
DI ASSISTENZA TECNICA AGLI ENTI LOCALI”**

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA
FORMAZIONE PROFESSIONALE**

Approvata con provvedimento del Direttore del 21 luglio 2008, n.14

PREMESSA

L'Agenzia è stata costituita dalla Provincia di Lecce per il servizio di assistenza tecnico amministrativa ai sensi dell'art. 113 e segg. del decreto legislativo 267/2000.

Il funzionamento dell'Agenzia è disciplinato dal Regolamento dell'Istituzione, e, ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs. 267/2000, dallo Statuto e dagli altri regolamenti della Provincia di Lecce.

Gli organi dell'Agenzia sono, il consiglio di amministrazione, il Presidente ed il Direttore.

Il Consiglio di Amministrazione con deliberazione del 23 febbraio 2006 ha aderito alla certificazione del sistema qualità ISO 9001/2000.

In tale ambito, è stata approvata la prima Carta dei servizi che viene modificata con la presente disciplina.

La presente "Carta dei servizi" scaturisce dalla volontà di promuovere il miglioramento continuo della qualità dell'offerta formativa e delle sue modalità di erogazione, che- costantemente- ne consolidi i punti di forza e ne migliori i punti di debolezza.

L'Istituzione ha pertanto intrapreso un percorso finalizzato a definire gli elementi caratterizzanti di un sistema della formazione professionale capace di garantire agli utenti la rispondenza tra i servizi resi e la soddisfazione delle loro aspettative.

Lo strumento intende definire gli standard operativi dei servizi formativi offerti dall'Agenzia, basati su una logica di qualità e trasparenza che tutela in via prioritaria gli interessi e i bisogni degli utenti.

La presente Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e al Decreto Legislativo n. 286/1999.

La Carta è valida dalla data di adozione e può essere soggetta a modifiche con provvedimento del Direttore dell'Agenzia.

1. FINALITÀ E CAMPO DI APPLICAZIONE

L'Istituzione "Provincia di Lecce Agenzia di Assistenza Tecnica agli Enti Locali" (d'ora innanzi Agenzia) adotta la presente "Carta dei servizi", al fine di favorire lo sviluppo di un sistema dell'offerta formativa capace di rispondere ai bisogni espressi dagli enti locali del territorio della provincia di Lecce, attraverso un servizio di qualità elevata e misurabile.

Il sistema della formazione professionale dell'Agenzia si propone di rispondere ai diversi bisogni formativi espressi dal territorio con particolare riferimento a quelli provenienti dagli operatori degli enti locali del territorio provinciale (amministratori, direttori generali, revisori dei conti, segretari comunali, dirigenti, funzionari).

Scopo dell'attività è la crescita socio-culturale della comunità degli operatori.

2. PRINCIPI DELLA FORMAZIONE

L'Agenzia eroga il servizio di formazione professionale, garantendo la presenza dei seguenti principi:

Continuità di presenza e intervento sul territorio, al fine di assicurare con continuità servizi rispondenti alla propria "mission" e alle strategie definite a livello territoriale, tenendo conto della pausa estiva, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore. La continuità dell'azione formativa è condizione perché possa svilupparsi una capacità di analisi, interpretazione e monitoraggio dei bisogni espressi da ciascun soggetto beneficiario. L'intervento formativo supera in tal modo i limiti di un'azione sporadica, fine a se stessa, per concorrere alla costruzione di una modalità di presenza che sappia coniugare da un lato la capacità di dialogo con le istituzioni locali e dall'altro la capacità di leggere la domanda e i bisogni, anche individuali, degli utenti.

Partecipazione e trasparenza attraverso un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti al miglioramento del servizio di formazione, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

Efficacia ed efficienza attraverso il costante impegno dell'Agenzia a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

Flessibilità organizzativa, operativa e professionale, per sviluppare servizi di progettazione degli interventi formativi e di erogazione del servizio rispondenti alle necessità formative degli operatori interessati. Pertanto, l'adozione della presente Carta impegna l'Agenzia alla realizzazione e allo sviluppo di un sistema di servizi formativi coerenti con le finalità istituzionali della Pubblica Amministrazione. In particolare l'Agenzia si impegna ad individuare le risorse e gli strumenti di pianificazione, di organizzazione, di coordinamento e di relazione atti a garantire il mantenimento di tale sistema e il suo sviluppo. Con la presente Carta dei servizi e attraverso il rispetto degli standard in essa definiti, l'Agenzia intende determinare comportamenti di affidabilità e trasparenza necessari a garantire la qualità del servizio di formazione professionale. L'Agenzia si impegna a promuovere nei confronti dell'utenza della formazione i livelli di qualità raggiunti e l'esperienza maturata nel settore.

3. NATURA E DESTINATARI DEI SERVIZI

I servizi erogati hanno lo scopo di favorire lo sviluppo professionale degli operatori degli enti locali del territorio provinciale.

I servizi possono essere di natura corsuale, seminariale, workshop e si rivolgono agli operatori dei Comuni ed Unioni dei Comuni (Direttori generali, revisori dei conti, amministratori, segretari comunali, dirigenti, funzionari, personale dipendente).

Per attività formative relative ad attività istituzionali che abbracciano la competenza operativa di più enti, il Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione – su formale richiesta - può ammettere alla partecipazione dell'intervento formativo anche gli operatori di altre amministrazioni in aggiunta a quelli degli enti locali della provincia di Lecce.

4. L'ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI

La lettura e l'interpretazione dei fabbisogni formativi sono di competenza del Direttore dell'Agenzia che sottopone la proposta di piano al Consiglio di Amministrazione, sentite le Organizzazioni sindacali provinciali del personale degli enti locali.

Il fabbisogno viene rilevato tenendo conto dei bisogni organizzativi, cioè delle esigenze formative che scaturiscono dalle caratteristiche e dalle priorità degli enti locali in relazione a mutamenti del contesto e dei bisogni professionali, cioè quelli che identificano le esigenze di professionalità nuove.

Il Direttore dell'Agenzia, al fine di ricavare utili elementi di lettura trasmette ai segretari ed ai dirigenti dei Comuni della provincia un apposito questionario.

5. LA PIANIFICAZIONE

La pianificazione degli interventi è realizzata sulla base di una programmazione triennale che traccia le strategie da realizzare nelle singole annualità, rinviando al piano annuale la definizione degli interventi da realizzare.

Il Piano Annuale della Formazione è il documento ufficiale per la programmazione delle attività formative dell'Istituzione, redatto in funzione degli obiettivi strategici, del modello organizzativo e delle esigenze del personale.

Il Direttore redige il Piano Annuale della formazione sulla base dell'analisi dei fabbisogni formativi svolta.

Il Piano Annuale è suddiviso nelle seguenti aree formative:

- informatica-telematica
- giuridico-amministrativa
- organizzazione del lavoro e sviluppo del personale
- comunicazione istituzionale
- economico-finanziaria
- tecnico-specialistica (urbanistica, ambiente, beni culturali, lavori pubblici, polizia locale, servizi sociali);
- linguistica.

Il Piano, di norma, viene redatto entro il mese di Dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento e definisce i contenuti, i tempi, le modalità didattiche ed i destinatari degli interventi. Al fine di apportarvi le necessarie correzioni, il Piano Annuale è costantemente monitorato rispetto

ai tempi, agli standard di qualità richiesti, alle risorse finanziarie disponibili e alle variazioni di contesto.

Entro il mese di marzo di ogni anno viene predisposto un consuntivo del Piano Annuale della formazione che servirà per predisporre il nuovo Piano Triennale

6. L'INFORMAZIONE

A pianificazione avvenuta, l'Agenzia provvede a pubblicare sul proprio sito internet l'oggetto delle attività con le informazioni necessarie ed a trasmettere il "catalogo delle attività formative" in formato elettronico ai Sindaci, ai segretari ed ai responsabili di servizio dei comuni della provincia di Lecce.

In particolare, l'Agenzia provvede a comunicare (a mezzo postale) le iniziative formative ai Sindaci dei Comuni della Provincia, al fine di un'ampia diffusione dell'attività programmata; contestualmente la stessa comunicazione viene inviata via e-mail ai segretari comunali, dirigenti dei settori d'interesse dell'iniziativa ed agli aderenti alla mailing list comprendente i fruitori abituali dell'attività formativa.

Nella nota di comunicazione viene descritto il programma delle attività e viene allegato il modulo di adesione personalizzato, che il fruitore dovrà compilare indicando le generalità e l'eventuale consenso al trattamento dei dati personali.

Inoltre il "catalogo delle attività formative" viene inviato ai Sindaci in formato elettronico e trasmesso alle su richiamate figure professionali via e-mail.

Per il raggiungimento degli obiettivi, l'Agenzia:

- individua i responsabili dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni con l'utente;
- rende noto agli utenti le modalità, i tempi, le eventuali condizioni economiche e tecniche di accesso e di partecipazione ai propri servizi;
- si impegna a fornire ai clienti piena informazione dei diversi servizi fruibili nell'ambito del sistema formativo provinciale.

7. STRUMENTI E LE METODOLOGIE DI MISURAZIONE

Gli strumenti di valutazione che - di norma - saranno utilizzati per la valutazione sono i seguenti:

Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione attraverso:

- Indagini sulla soddisfazione dell'utenza sulla programmazione annuale;
- Report consuntivo sulle attività volte nell'anno formativo;
- Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi inseriti nel Piano Annuale ;
- La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza formativa svolta
- Osservazione diretta del Tutor;
- Ascolto dei partecipanti: raccolta di elementi di criticità o punti di forza ;
- Questionari di gradimento di fine corso;
- Questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al corso

Apprendimento dei partecipanti durante gli interventi formativi attraverso:

- Questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo;
- Prove finali;
- Esercitazioni alla fine o durante il corso;
- Risultati dei lavori di gruppo.

Cambiamenti organizzativi attraverso:

- Valutazioni delle prestazioni individuali in relazione alle competenze oggetto del Piano della formazione;
- Interviste e questionari specifici a Dirigenti, funzionari e dipendenti.

8. COLLABORAZIONE TRA ENTI

La presente Carta dei servizi promuove e favorisce la collaborazione tra gli enti che a diverso titolo coadiuvano l'attività dell'Agenzia, allo scopo di garantire ad ogni beneficiario del servizio la coerenza e la qualità complessiva degli interventi. In particolare, promuove la collaborazione tra quanti operano per assicurare la realizzazione e il compimento del percorso formativo e professionale dell'utenza: l'Università, i Comuni e le Unioni dei Comuni.

In particolare, l'Agenzia favorisce la diffusione e l'articolazione delle risposte ai bisogni dell'utenza attraverso una pianificazione, integrazione e qualificazione dell'offerta formativa sul territorio provinciale.

9. PUBBLICITÀ DEI DATI

Al fine di garantire la trasparenza nell'erogazione del servizio, nella valutazione dell'efficacia del servizio e nella valutazione delle modalità di utilizzo delle risorse e dei finanziamenti, l'Agenzia rende fruibili i risultati dell'azione formativa:

- alla Provincia, in qualità di ente committente;
- all'utente che usufruisce del servizio.

È compito dell'Agenzia attivare azioni di raccolta dati atte a soddisfare le esigenze formative degli enti locali di riferimento.

È compito dell'Agenzia richiedere i dati e le informazioni di cui sopra, coordinandone la raccolta e l'elaborazione.

10. PUBBLICITÀ DEGLI ATTI E ACCESSO AI DOCUMENTI

In materia di pubblicità degli atti e di accesso ai documenti, la normativa generale di riferimento è la Legge 11 febbraio 2005, n. 15 *“Modifiche ed integrazioni alla Legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa (G.U. n. 42 del 21/02/2005).*

11. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione professionale, secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni e aspettative e del rispetto della legalità.

Allo scopo di tutelare tali diritti, l'Agenzia, con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale, dei fornitori e della stessa utenza, si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti in conformità a quanto stabilito al precedente punto 6 della presente Carta.

Quando il servizio offerto ha specifiche finalità formative, l'utente deve essere fatto partecipe del progetto formativo e coinvolto nella verifica e valutazione dell'andamento e dei risultati.

La Direzione dell’Agenzia si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste.

Gli utenti del servizio della formazione professionale hanno il diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. La Direzione dell’Agenzia si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

12. DOCENTI E PERSONALE

L’attività didattica è assicurata da esperti del mondo accademico, delle professioni e della pubblica amministrazione con comprovata esperienza teorico-pratica. L’assistenza ai corsi è assicurata- di norma- con personale dell’Agenzia. Il Consiglio d’Amministrazione, per specifiche necessità, può conferire incarico di assistenza ai corsi a personale esterno.

13. GESTIONE DEI RECLAMI

All’utente è garantita la possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo all’Agenzia, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto comunicato dal soggetto erogatore.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l’utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano la presente Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall’utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In caso contrario verrà fornita un’adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

14. OBBLIGHI DEL L’UTENTE

Ogni utente ha il diritto di usufruire del servizio osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti dei docenti, del personale addetto al servizio e degli altri utenti.

15. RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI DELL’UTENTE

Agli utenti sono richiesti alcuni dati personali che vengono registrati nell’archivio di gestione del servizio di formazione. I dati sono utilizzati esclusivamente ai fini del servizio. In base alla vigente normativa sulla privacy viene garantito il diritto alla riservatezza e l’immediata cancellazione su richiesta dell’utente.

16. CONTROLLO SULL’ATTIVITÀ

Il Consiglio di Amministrazione esercita la propria attività di controllo sull’attività dell’Agenzia.