

**Dipartimento: Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro, dell'Istruzione,  
della Ricerca e dell'Università**  
**Servizio: Servizi per il Lavoro, Garanzia Giovani**



## **DALLARA FORMAZIONE s.r.l. s – AVEZZANO**

### **“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”**

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l’organismo di formazione assume nei suoi confronti 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 committenti/beneficiari).

La Carta della Qualità dell’Ente formativo DALLARA FORMAZIONE s.r.l. s è stata redatta in conformità al modello di cui all’Allegato A del DGR n. 7 del 17/01/2018, è tesa ad illustrare gli elementi qualificanti del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari, gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

#### **Premessa**

La presente Carta di Qualità dei servizi formativi rappresenta un dispositivo di garanzia ed è un documento che descrive gli impegni che l’ente DALLARA FORMAZIONE srls assume nei confronti dei clienti interni ed esterni, operatori, committenti e beneficiari della sua attività, relativamente a qualità dei servizi formativi, standards valutativi e dispositivi di garanzia di efficacia ed efficienza.

I principi generali che hanno ispirato l’attuale sistema di gestione per la qualità sono:

- organizzazione orientata al cliente
- leadership
- Coinvolgimento delle persone
- Approccio per processi
- Approccio di sistema
- Miglioramento continuo perseguito attraverso contatti ed incontro con i clienti
- Approccio alle decisioni basato sui fatti
- Relazioni di reciproco beneficio col fornitore

La DALLARA FORMAZIONE srl s. si pone l’ obiettivo di sviluppare attraverso il ruolo fondamentale della formazione, la promozione dello sviluppo della persona tale da consentire alla stessa il coinvolgimento dall’interno le stesse strutture e le realtà in cui si svolge la propria attività.

L’ente, costituito per l’erogazione dei servizi di formazione professionale ha sede legale in Avezzano – Via Monte Grappa n. 12 ed una sede operativa in Avezzano – Via V.Falcone n.5 .

Ricopre tra le sue funzioni di attività di orientamento e formazione professionale declinato in :

- **percorsi di istruzione e formazione professionale;**
- **formazione superiore;**
- **formazione continua**
- **orientamento**

Al contempo attua progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, da fondi regionali. Provinciali e comunali, a favore di diverse fasce di età e tipologie di utenza.

#### **Politica della qualità**

Essere soggetto attivo attraverso le proprie iniziative didattiche-formative, di ricerca, di sperimentazione e di sistema alla formazione, inserimento, aggiornamento e all’orientamento dei giovani o degli adulti che hanno necessità di qualificare o riqualificare le proprie competenze per divenire protagonisti di un percorso personale e professionale di crescita costante.

La DALLARA FORMAZIONE srl s. nascendo da una volontà mirata al conseguimento di un **obiettivo** di sviluppo della cultura della innovazione privata e d’impresa al passo con l’evoluzione dei tempi e con l’information Technology, la nostra mission è dunque favorire

l’integrazione della persona nel tessuto sociale, attraverso lo sviluppo professionale e civile, declinato dall’incremento delle applicazioni innovative della sempre crescente tecnologia informatica.

#### **OBIETTIVI**

Le linee direttrici di una tale scelta possono essere in estrema sintesi riassunte nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- Rispondere alla crescente domanda di formazione che accompagna l’evoluzione dell’attuale scenario socio-economico
- Assicurare agli utenti l’acquisizione delle competenze necessarie per essere al passo con il cambiamento
- Garantire il legame tra apprendimento ed esigenze del mondo del lavoro.
- Rispondere ai bisogni professionali delle persone ed alle domande di formazione espresse dal mercato del lavoro;

- Supportare la crescita delle economie territoriali e degli operatori economici locali;
- Sviluppare i principi della responsabilità e della solidarietà, soprattutto verso chi è maggiormente esposto ai rischi di svantaggio e di emarginazione.

### Rispetto della qualità

La missione, la politica e gli obiettivi per la qualità sono espressi apertamente come segno di orgoglio, dell'impegno e come chiaro promemoria dell'attenzione e dell'orientamento della DALLARAFORMAZIONE.

L'ente in considerazione della continua e rapida evoluzione dei servizi e delle esigenze sempre più complesse del mercato, ritiene che il fattore strategico per competere ed avere

successo sia la soddisfazione dell'utente.

Tale premessa teorica, impone che tutta la struttura organizzativa sia protesa a perseguire e mantenere, il più alto livello di qualità dei servizi resi **all'Utente-Committente**, attraverso azioni pianificate e sistematiche.

Per attivare e sostenere in ogni momento il Rispetto della Qualità, si è proceduto a divulgare, formare e pubblicizzare gli obiettivi posti, in modo da assicurarsi che i requisiti di qualità standardizzati da tale documento, siano sempre costanti e monitorati.

- Garantire ai committenti ed ai beneficiari la progettazione ed erogazione di servizio di qualità improntati al miglioramento continuo ed alla partecipazione
- Favorire l'assunzione di un ruolo attivo e consapevole dei propri "customer"
- Particolare attenzione alle categorie fragili, sviluppando le qualità di flessibilità, responsabilità e iniziativa, necessarie per agire nell'attuale mutevole contesto socio-economico profondamente influenzato dal dinamico evolvere delle tecnologie informatiche.
- Incrementare sempre in ottica migliorativa una efficace/efficiente gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo dei servizi offerti, anche attraverso il lavoro della Commissione Scientifico Tecnico Aziendale.
- Incrementare e strutturare una migliore ed efficace/efficiente gestione delle attività afferenti ai processi relativi alla gestione delle risorse umane ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature
- Dotarsi di un sistema qualità certificato da una terza parte indipendente iso 9001;
- Realizzare attività di miglioramento continuo della soddisfazione dell'utente-cliente sia esso esterno che interno;
- Assicurare un' efficace gestione dei reclami degli utenti-clienti;
- Assicurare una corretta ed efficace gestione del Sistema Qualità stesso per attuare in itinere ed in ogni momento attività migliorative;

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi l'impegno sarà quello di adottare **modalità e strumenti a adatti** a far comprendere, mettere in atto e sostenere la nostra politica della qualità affinché ciascuno si senta parte del processo e lo persegua convintamente.

- diffusione capillare attraverso schede di gradimento della politica della qualità a tutti i livelli e verifica periodica della sua efficacia;
- uso di metodi statistici per monitorare le performance della Qualità, isolare i problemi più importanti per una soluzione immediata;
- verifica periodica del coinvolgimento attivo dell'Ente a tutti i livelli sulle tematiche della qualità
- attivazione di un processo di miglioramento continuo
- confronto costante sullo stato del sistema e della soddisfazione degli utenti- clienti (interni ed esterni) attraverso l'analisi di opportuni indicatori.
- ridurre il livello di reclami dei clienti;
- ridurre il numero di non conformità;

La misurazione degli obiettivi fornisce una base per il monitoraggio del miglioramento continuo.