

CARTA DEI SERVIZI MEDEA

Indice

- 1. Introduzione**
- 2. MEDEA e la Carta dei Servizi: chi siamo, obiettivi e finalità**
- 3. I principi fondamentali**
- 4. Standard qualitativi**
- 5. I servizi erogati**
- 6. Validità della Carta dei servizi**



1. Introduzione

La presente carta dei servizi ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/utente gli impegni che la MEDEA si assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici, organizzativi ed operativi.

2. MEDEA e la Carta dei Servizi: chi siamo, obiettivi, mission e finalità

L'ENTE di formazione professionale MEDEA, accreditato con numero ACG284 presso l'Assessorato regionale dell'istruzione e della Formazione Professionale della Regione Sicilia è nato il 30 luglio 1990 e svolge attività di interesse pubblico senza scopi di lucro.

MEDEA è certificata secondo gli standard della norma ISO 9001:2008.

Nel rispetto del D. L.gs n.231/01 MEDEA aderisce al Codice Etico e di Condotta, cioè ad un insieme di valori, principi, linee di comportamento cui devono ispirarsi i membri del personale in generale, tutti i terzi che entrano in rapporto con MEDEA nell'ambito della propria attività lavorativa e tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente instaurano relazioni o operano nell'interesse dello stesso.

MISSION:

1. Contribuire a sostenere lo sviluppo dei saperi e delle competenze della popolazione giovane e adulta, anche per favorire la crescita, la competitività, la capacità di innovazione del sistema economico produttivo territoriale;
2. Sostenere l'occupabilità e l'imprenditorialità della popolazione in età lavorativa, in particolare donne, giovani e lavoratori adulti;
3. Sostenere l'adattabilità dei lavoratori attraverso un'offerta formativa di apprendimento permanente;
4. Favorire l'inserimento, il reinserimento e la permanenza nel mercato del lavoro;
5. Rafforzare la coesione e l'integrazione sociale della popolazione in condizioni di relativo svantaggio;
Favorire l'integrazione tra politiche del lavoro, formazione, istruzione ed orientamento, nonché con le politiche sociali, della ricerca e dell'innovazione;
6. Sostenere le pari opportunità e superare le discriminazioni fra uomini e donne nell'accesso al lavoro, nelle retribuzioni e nello sviluppo professionale e di carriera.

OBIETTIVI

Aumentare il grado di presenza sui territori di intervento attraverso le analisi tecniche delle offerte da presentare e dei risultati conseguiti in relazione alle varie tipologie di intervento e attraverso il conseguimento, laddove previsto, dell'accreditamento della MEDEA presso gli Enti Committenti e realizzando un controllo sistematico dei rapporti di rete attivabili localmente. Migliorare il livello di soddisfazione degli Utenti delle azioni realizzate; Sviluppare azioni di aggiornamento continuo sia per i propri dipendenti e collaboratori interni, al fine di garantire il loro sviluppo professionale e la migliore assimilazione possibile del sistema di gestione aziendale.

3. I principi fondamentali

Per fornire costantemente un servizio di qualità MEDEA svolge le attività ispirandosi ai principi di:

- **centralità dell'utente e personalizzazione del servizio** che consistono nel porre al centro del servizio la persona, favorire la ricerca attiva di lavoro, sviluppare un'azione attiva di prevenzione della perdita del lavoro e della disoccupazione di lunga durata.
- **eguaglianza, imparzialità e trasparenza** che consistono nel garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante la prestazione del servizio;
- **efficienza ed efficacia** che consistono nel garantire risposte immediate, qualificate e competenti alle esigenze dell'utenza anche attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative;
- **partecipazione e coinvolgimento attivo** ovvero favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio offerto;
- **miglioramento delle professionalità** che consiste nell'offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione, per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo;
- **controllo qualità** che prevede azioni volte a ricercare e perseguire la soddisfazione degli utenti del servizio.

4. Standard qualitativi dei servizi erogati

MEDEA definisce gli standard qualitativi, anche in osservanza agli eventuali Enti finanziatori, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione degli utenti diretti e indiretti. Il rispetto di questi standard qualitativi, riportati nella presente carta, rappresentano requisito essenziale per la gestione del servizio. In ogni caso MEDEA



e tutti i soggetti che partecipano all'erogazione del servizio formativo e del servizio finalizzato all'accesso al lavoro, si impegnano a mantenere gli standard di qualità definiti nelle procedure di accreditamento stabilite per legge.

Gli standard qualitativi del servizio definiti nella presente carta sono :

- presenza delle sedi operative attive con continuità, ben identificate e stabilmente presidiate dal personale responsabile;
- conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate per lo svolgimento del servizio rispetto agli standard richiesti;
- personale responsabile atto a garantire l'erogazione del servizio ;
- conformità delle risorse tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma, o eventualmente richiesto dall'Ente finanziatore e autonomamente dichiarato;
- esistenza di un iter formale per la qualificazione del personale dipendente e di un piano annuale per la formazione da seguire per lo sviluppo professionale degli stessi;
- coerenza dei servizi offerti rispetto alla programmazione degli enti territoriali di riferimento, alla domanda e alle esigenze per le diverse tipologie di utenti;
- esistenza di procedure per ciascun tipo di servizio formativo offerto;
- esistenza e applicazione di procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente;
- esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme vigenti e nel rispetto delle scadenze previste;
- esistenza di un servizio di accoglienza e informazione.

5. I servizi erogati

✓ **Formazione continua**

MEDEA propone percorsi didattici rivolti a lavoratori occupati, dipendenti ed atipici, al fine di aggiornarne le competenze, migliorarne le prestazioni e la situazione occupazionale.

✓ **Formazione professionale**

MEDEA propone percorsi didattici finalizzati a integrare le conoscenze scolastiche con conoscenze di natura pratica o specialistica, per formare figure professionali particolari o favorire una migliore spendibilità del titolo di studio. Sono rivolti a seconda dei casi a persone col titolo di studio di scuola dell'obbligo, a diplomati, a laureati, a persone occupate. Le attività significative già realizzate hanno riguardato percorsi didattici rivolti a uomini e donne disoccupati relativamente ad argomenti che spaziano dal Turismo, all'information technology, ai servizi alla cultura e creazione d'impresa ed ai servizi alla persona.

✓ **Formazione a distanza (FAD)**

MEDEA propone corsi di formazione a distanza per creare ambienti formativi che amplino le opportunità di apprendimento, da parte di un numero indefinito di potenziali fruitori.

✓ **Orientamento**

MEDEA propone servizi di orientamento all'inserimento lavorativo. I servizi di orientamento offerti sono integrati e funzionali alla realizzazione di interventi sia di carattere formativo sia di creazione di impresa (orientamento al ruolo, orientamento all'inserimento lavorativo, orientamento all'imprenditorialità).

✓ **Livello Preventivo**

MEDEA al fine di valutare la soddisfazione del cliente si avvale di strumenti (questionario di rilevazione aspettative, rapporto di verifica apprendimento, questionario di gradimento, Report controllo finale). La valutazione complessiva dei risultati ed il rispetto dei limiti di accettabilità costituiscono gli indicatori che consentono alla MEDEA di validare ciascun intervento erogato. Il sistema di qualità adottato dalla MEDEA prevede che, in un'ottica di miglioramento continuo ed a garanzia del cliente, in caso di scostamenti, di sistema o di prodotto, vengano intraprese delle azioni correttive ed a tal fine è stata elaborata apposita procedura con relativi strumenti per la sua attuazione.

L'azione correttiva viene intrapresa allorché individuata una causa di non conformità occorra intraprendere un'azione per rimuovere detta causa per concretizzare la risoluzione del problema. Spetta ai responsabili dei processi principali od al responsabile del sistema di gestione qualità la responsabilità di proporre azioni correttive. La responsabilità di autorizzare dette azioni spetta ai soli responsabili dei processi principali.



6. Validità della Carta dei servizi

La presente carta viene emessa nel mese di maggio 2014 ed è soggetta a revisioni per incompatibilità con le norme emanate successivamente. La presente carta viene diffusa tramite affissione sulla bacheca presso la sede operativa e pubblicata sul sito www.medeatp.it.