

CARTA DELLA QUALITA'

Principi, finalità e criteri di attuazione

L'“AIV – Accademia Italiana per il Volontariato” creata dall'associazione ANGEL RANGER ONLUS in collaborazione con la Fondazione “Pace e bene” è un centro di formazione culturale e professionale che nasce per rispondere in modo sistematico alle necessità formative riscontrate da volontari operativi che da almeno 3 anni militano in un'associazione di volontariato regolarmente iscritta al relativo Albo approvato dalla Regione competente.

LIVELLO STRATEGICO 'Politica della Qualità'

L'obiettivo principale è quello di creare un volontariato d'élite, formato, abituato a lavorare in squadra e a parlare tutti la stessa lingua. Per farlo, offrirà gratuitamente una didattica disegnata ad hoc intorno ad ogni volontario che vuole e deve dare il massimo di sé, soprattutto in un contesto operativo-emergenziale accanto alle pubbliche autorità.

Si creeranno percorsi che porteranno i volontari a conoscere il proprio potenziale e a poter attuare scelte consapevoli in merito alle proprie attività in contesto associativo.

La nostra sarà una formazione specifica, sistematica, GRATUITA e di immediata applicabilità in materia sicurezza sul lavoro a cui si aggiungeranno costanti aggiornamenti didattici professionali, corsi di specializzazione, attività di tipo addestrativo, stage e simulazioni, organizzazione di meeting e seminari, consulenze didattiche con espletamento di pratiche inerenti e soprattutto una formazione specifica per la creazione di volontari che siano in grado di trasmettere, in modo idoneo e professionale, le conoscenze e competenze acquisite nei nostri corsi anche all'interno della propria associazione.

Il successo dell'attività formativa viene garantito da

- la creazione di percorsi formativi disegnati partendo delle reali necessità operative manifestate dai volontari;
- la continuità educativa in stretta correlazione con la necessità di continuo aggiornamento;
- l'orientamento formativo e informativo;
- l'utilizzo di docenti volontari specializzati, altamente motivati (gratuità della prestazione);
- una maggior esigenza, rispetto ad altri competitors, nei confronti degli allievi, vista la gratuità del servizio: si realizzeranno corsi in cui la durata sarà almeno il doppio dal minimo richiesto. (es. corso Antincendio Alto Rischio in cui la durata minima richiesta dai VVF è di 16 ore, se realizzato dall'AIV avrà una durata di 38 ore, le ore in più saranno prettamente pratico-addestrative con all'interno una vera e propria simulazione del contesto operativo-emergenziale)
- iniziative di recupero, sostegno e approfondimento;
- iniziative in favore di volontari che potrebbero non potersi permettere di sostenere le spese di formazione indispensabile per poter operare;
- un continuo miglioramento della comunicazione interna ed esterna;
- un continuo arricchimento della professionalità dei docenti e del personale;
- la definizione, la diffusione e la progressiva attuazione della propria politica per la qualità.

Finalità generali, in sintesi:

- diffusione all'interno del mondo del volontariato di una cultura che garantisca la sicurezza sul lavoro
- innalzamento professionale del volontario

□ incremento dell'autostima del volontario e della sicurezza che ne garantisce l'incolumità, (evitando situazioni per le quali non si è preparati), e l'adeguato aiuto della popolazione in contesti emergenziali

AIV si impegna per ciò che riguarda:

Formazione continua

- gli stage, dove previsti, saranno direttamente proporzionali alla durata dell'intervento formativo
- gestione del passaggio fra sistemi con indicazioni di tutti i diritti connessi ad esso
- analisi del territorio e del mercato del lavoro, innovazione tecnologica
- riqualificazione e arricchimento culturale
- innovazione dell'offerta formativa in relazione alla richiesta del territorio e del mercato

Area dello Svantaggio

- incontri periodici con i 'Servizi Sociali' ed educativi del territorio al fine di monitorizzare l'accrescimento e le problematiche attenendosi ai Crediti Formativi Scolastici stabiliti dal Ministero della Pubblica Istruzione.

LIVELLO ORGANIZZATIVO:

Informazione generali sui servizi formativi offerti

AREE DI ATTIVITA'

AIV eroga diverse tipologie di servizi formativi:

- Corsi a catalogo
- Formazione finanziata (bandi pubblici);
- Corsi on demand
- Formazione Continua
- Formazione di Riqualificazione
- Formazione di Qualificazione
- Formazione di Qualificazione in affiancamento
- Formazione per l'Occupabilità
- Formazione Professionalizzante

L'Ente di formazione, può organizzare corsi rivolti espressamente a candidati disoccupati e/o svantaggiati. In questo caso, si offriranno:

- Corsi di formazione continua
- Corsi di riqualificazione

Per i corsi on demand i requisiti sono concordati con l'associazione di volontariato e formalizzati in un'offerta formativa in cui sono definiti in modo specifico obiettivi generali e formativi del corso, articolazione, metodologie e strumenti di verifica e valutazione dei risultati e relativi criteri di accettazione.

Per i corsi connessi ad attività finanziate da Fondi (Bandi pubblici, FSE, Fondi interprofessionali nazionali e regionali) i requisiti generali sul servizio, quali i requisiti su strutture e supporti didattici e sui servizi accessori, sono fissati sulla base delle disposizioni e dei regolamenti emanati dall'ente finanziatore, ovvero in sede contrattuale e sono riportati sul progetto formativo.

All'avvio di ciascun corso agli allievi viene consegnato un documento che contiene tutte le indicazioni relative alle caratteristiche del corso.

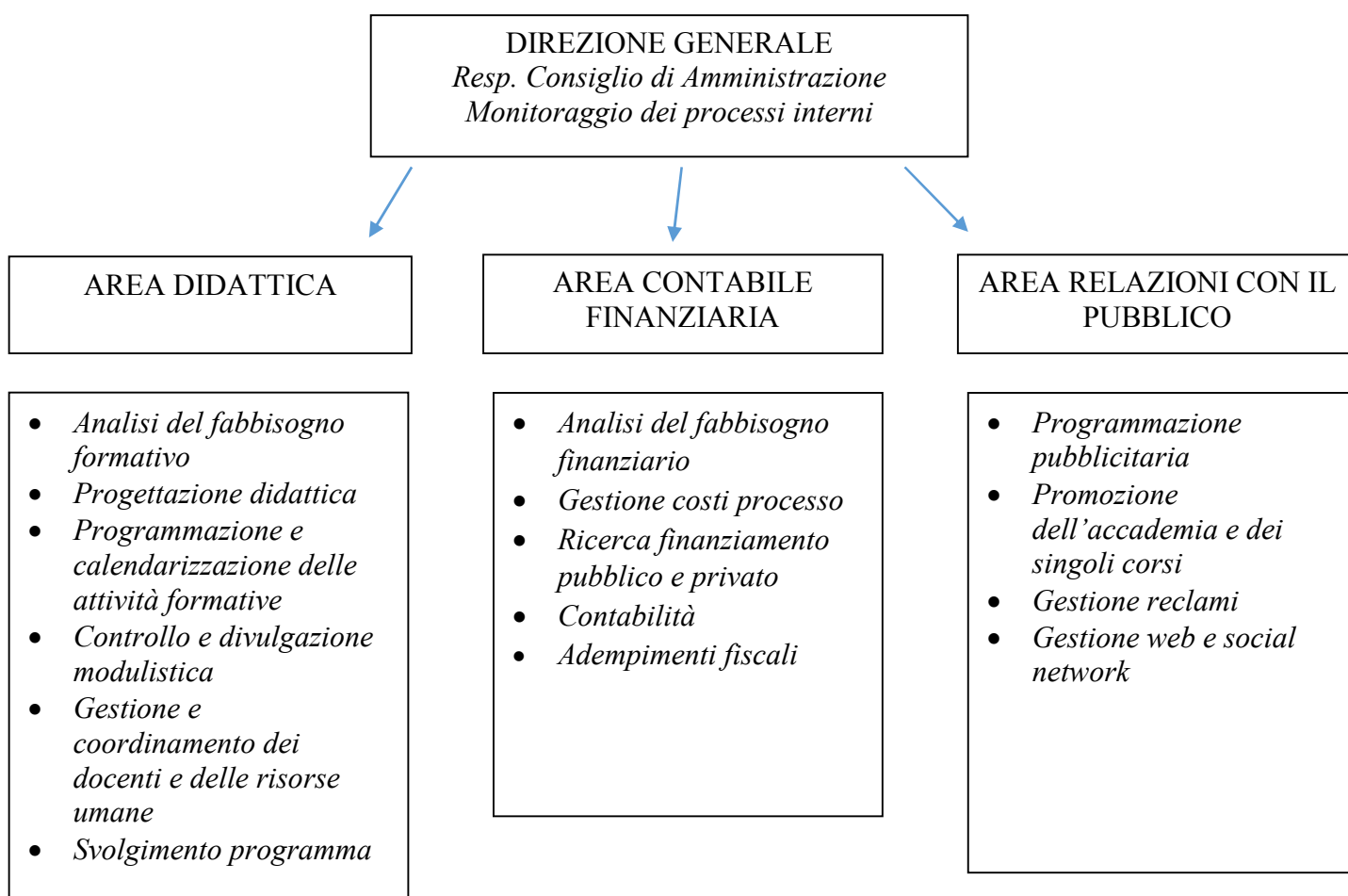
RISORSE PROFESSIONALI

AIV dispone di personale stabile così suddiviso:

- ☐ Direzione Generale
- ☐ Direzione Didattica
- ☐ Direzione Amministrativa, contabile e fiscale
- ☐ Direzione delle relazioni con il pubblico

Inoltre se il corso richiede una particolare specializzazione dei docenti di cui non l'AIV non dispone nel suo interno, quest'ultimo si avvarrà della collaborazione di professionisti esterni, selezionati in base alla competenza ed alla esperienza maturata.

SCHEMA DI MODELLO ORGANIZZATIVO



ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Funzione: Responsabile del processo di direzione

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;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

Funzione: Responsabile della didattica

Attività previste per il responsabile della didattica

Processo di analisi e definizione dei fabbisogni:

- Lettura del fabbisogno formativo a livello territoriale, settoriale e/o associativo;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione della qualità inerente il processo.

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.

Processo di erogazione dei servizi

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Funzione: Responsabile dei processi economico-amministrativi

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi:

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

Funzione: Responsabile delle relazioni con il pubblico

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi:

- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali in stretta collaborazione con la Direzione Generale;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con i beneficiari e con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

L'organigramma è diffuso al personale tramite affissione in bacheca e per via telematica.

Ogni risorsa operativa è in possesso di competenze professionali idonee per la gestione delle specifiche attività.

L'adeguatezza dell'organico, sia in termini numerici sia di competenze, è riesaminato periodicamente dalla Direzione Generale.

RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Risorse proprie:

Gli Angel Ranger mettono a disposizione

- Una segreteria presso l'immobile di proprietà della Croce Azzurra di Sirolo (AN), posizione particolarmente strategica, facilmente raggiungibile e dotata di ampio parcheggio
- Attrezzature idonee alle varie necessità didattiche (DPI, droni, estintori, ecc.)

Risorse messe di volta in volta a disposizione da vari partner sul territorio, quali:

- Fondazione Pace e Bene (Montelupone MC)
- Circuito Marchex
- Confartigianato Ancona- Pesaro e Urbino
- "CIVES" Confederazione di associazioni di Protezione civile presenti sul territorio italiano

DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

AIV 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.

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità

1. COSTRUZIONE DELL'OFFERTA

La costruzione dell'offerta di formazione rappresenta il punto di partenza, poiché per attuare un'azione formativa è indispensabile conoscere le ragioni e i bisogni che la rendono necessaria.

L'offerta ha origine dall'individuazione ed analisi dei dati ottenuti dalle osservazioni periodiche del contesto di riferimento e/o dalla richiesta specifica di un committente.

Indicatori: *Per proposte formative scaturenti dalle osservazioni periodiche del contesto di riferimento:* numero di giorni intercorrenti dalla data dell'ultimo documento di osservazione del contesto di riferimento che mostri l'urgenza di formazione nello specifico settore di riferimento.

Per richieste di committenti: numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta.

Standard di qualità: Si considera come rispondente allo standard di qualità un tempo massimo di risposta di sette giorni lavorativi.

Strumenti di verifica: Per garantire il controllo degli standard di qualità specificati in questa prima fase si è predisposta una rilevazione a campione dei tempi di risposta.

2. PROGETTAZIONE

La gestione della qualità si concretizza nella precisa individuazione degli elementi dell'offerta formativa e delle fasi fondamentali che costituiranno un processo formativo di successo: individuati i beneficiari, la lingua target, il tipo di linguaggio e il livello di conoscenza linguistica di partenza, si costruisce un programma atto a soddisfare le esigenze relative per obiettivi, contenuti (moduli didattici), docenti, materiali, durata, modalità di attuazione, coordinamento e costi. Fattori di qualità in questa fase, sono la tempestività e l'accuratezza di formulazione di un percorso formativo coerente alle esigenze individuate.

Indicatori: Come indicatori sono stati scelti soltanto parametri qualitativi, in quanto i tempi di realizzazione del progetto sono comunque determinati da scadenze che possono essere determinate da fattori esterni all'AIV.

Standard di qualità: Per la progettazione dell'intervento formativo nella sua globalità si considera standard di qualità la piena rispondenza dei suoi contenuti alle esigenze individuate.

Strumenti di verifica: Per garantire il fattore di qualità e il controllo degli standard di qualità specificati in questa fase, sono stata predisposta una serie di domande specifiche nei questionari presentati durante l'anno ad allievi, docenti e committenti.

3. EROGAZIONE DELL'AZIONE FORMATIVA

La fase successiva rappresenta l'erogazione dell'azione formativa la quale si attua secondo quanto previsto dal programma.

Nell'eventualità che le domande eccedano il numero di beneficiari specificato nel progetto, si procederà ad una selezione atta a verificare la rispondenza dei requisiti richiesti.

Nel modulo di orientamento iniziale, previsto in ogni azione formativa, verrà distribuito un questionario per analizzare le aspettative dei partecipanti relativamente al corso, nonché il reale fabbisogno linguistico su cui formulare gli obiettivi specifici intermedi e finali.

Fattore di qualità è la capacità del coordinatore di controllare la rispondenza al progetto di ogni aspetto dell'erogazione (controllo del registro di classe, del programma svolto, della efficacia delle risorse professionali e logistico-strumentali) e di attuare prontamente eventuali azioni correttive dove necessario.

Indicatori: Giorni intercorrenti tra eventuali irregolarità e l'attuazione delle necessarie azioni correttive.

Standard di qualità: Immediata risoluzione di eventuali problematiche rilevate (non oltre 5 giorni lavorativi).

Strumenti di verifica: Per garantire gli standard di qualità di questa fase si predisporrà una rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva attuata.

4. GESTIONE DEL COMMITTENTE, DEI DOCENTI E DEI BENEFICIARI

Per garantire il gradimento dei beneficiari, dei docenti e, dove presente, del committente, l'intervento formativo è attentamente monitorato

- dal responsabile delle relazioni con il pubblico in tutti i suoi aspetti: servizio di accoglienza, locali, clima d'aula, rapporto docenti/beneficiari, obiettivi, sviluppo del programma, metodologia, materiali

- dal responsabile della didattica e dei docenti relativamente all'andamento dell'apprendimento al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi. Il fattore di qualità è rappresentato dalla soddisfazione dei beneficiari, dei docenti e, dove presente, del committente.

Indicatori: Grado di soddisfazione dei beneficiari, dei docenti e, dove presente, del committente Giorni intercorrenti tra eventuali irregolarità e l'attuazione delle necessarie azioni correttive.

Standard di qualità:

1. Grado di soddisfazione dei beneficiari, dei docenti e del committente non inferiore a 3 in una scala valutativa da 1 a 5.

2. Valutazione positiva del livello di apprendimento dei beneficiari non inferiore a 3 in una scala valutativa da 1 a 5.

3. Immediata risoluzione di eventuali problematiche rilevate (non oltre le due lezioni successive).

Strumenti di verifica: In generale, per garantire gli standard di qualità di questa fase si predisporranno specifici questionari (almeno 2: uno in itinere ed uno finale) dove annotare, a

cura del responsabile delle relazioni con il pubblico, l'avvenuta erogazione e i risultati dei seguenti strumenti di verifica:

1. Somministrazione ai beneficiari, ai docenti e, dove presente, al committente del questionario di valutazione in itinere dopo un terzo delle ore svolte e valutazione da parte del coordinatore dei risultati entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi.
2. Somministrazione ai beneficiari, ai docenti e, dove presente, al committente del questionario finale in corrispondenza della penultima lezione e valutazione da parte del coordinatore dei risultati entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi.
3. Somministrazione da parte dei docenti delle verifiche periodiche: almeno due controlli/valutazioni del grado di apprendimento direttamente in aula proponendo agli studenti brevi test scritti e/o orali.
4. Somministrazione da parte dei docenti della verifica finale o di fine modulo durante la penultima lezione del corso o del modulo. Discussione delle correzioni nella lezione successiva.
5. Redazione della relazione finale del responsabile della didattica e dei docenti entro cinque giorni lavorativi dal termine dell'intervento.
6. Redazione della relazione consuntiva del responsabile delle relazioni con il pubblico entro cinque giorni lavorativi dalla relazione finale dei docenti.

5. RISORSE COINVOLTE

Nel processo di erogazione dell'intervento formativo le risorse professionali e logistico-strumentali dovranno essere impiegate secondo quanto indicato nel progetto.

Fattore di qualità è la rispondenza di suddette risorse ai requisiti specificati nel progetto.

Indicatori: Giorni intercorrenti tra eventuali difformità e le azioni correttive necessarie.

Standard di qualità: Pieno funzionamento delle risorse coinvolte. Nel caso insorgessero problemi di qualsiasi natura, il tempo massimo di intervento sarà di cinque giorni lavorativi dal momento del rilevamento.

Strumenti di verifica: Per garantire il controllo degli standard di qualità specificati in questa prima fase si effettueranno rilevazioni a campione dei tempi di risposta.

Il personale, i docenti e i beneficiari sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta della Qualità", attraverso una gestione partecipata del servizio stesso che si concretizza attraverso la costituzione di un Comitato di Gestione composto da 1 corsista di ogni corso attivato durante l'anno di riferimento, un docente, un delegato dalla Direzione, il coordinatore del corso e un rappresentante del personale amministrativo.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA:

La Carta della qualità è validata per mezzo di data e firma da parte della Direzione.

La Carta della qualità viene revisionata dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile della qualità durante la riunione per la definizione della politica della qualità, che si svolge biennialmente.

MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA 'CARTA DELLA QUALITA'

La carta dei servizi sarà sempre affissa nella bacheca dell'Accademia AIV, inoltre viene inviata per via e-mail ai singoli corsisti nel momento dell'iscrizione e/o consegnata in mano. Nel modulo di iscrizione verrà richiesta una firma che attesti la consegna della stessa e il rispetto degli articoli in essa sviluppati. Infine è possibile consultarla anche sul sito www.angelranger.it

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTE E BENEFICIARI

L'AIV 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 della Qualità. Le segnalazioni potranno essere inoltrate:

- ☐ per posta, all'indirizzo ANGEL RANGER – Contrada Moglie, 2 – 62010 – Montelupone (MC);
- ☐ via e-mail, all'indirizzo angelsranger.italia@gmail.com ;
- ☐ via pec, all'indirizzo angelranger@pec.it ;
- ☐ direttamente al Coordinatore del Corso di Formazione.

Data

22/02/2019

Firma

**Il presidente dell'associazione
Cecilia Grassetti**