



Agenzia Provinciale per l'Istruzione e la Formazione professionale, l'Orientamento e l'Impiego
AZIENDA SPECIALE DELLA PROVINCIA DI MATERA

CARTA DEI SERVIZI

La Carta di Servizi è il documento che formalizza gli impegni assunti dall'AGEFORMA rispetto ai propri Utenti riguardo il livello di qualità dei servizi erogati.



Agenzia Provinciale per l'Istruzione e la Formazione professionale, l'Orientamento e l'Impiego
AZIENDA SPECIALE DELLA PROVINCIA DI MATERA

PREMESSA

La Formazione professionale è un servizio di pubblica utilità ed è uno strumento della politica attiva del lavoro; essa ha come scopo principale quello di contribuire alla crescita professionale dei cittadini attraverso l'acquisizione di una cultura professionale e di rendere effettivo l'esercizio del diritto al lavoro, favorendo l'occupazione, la produzione e l'evoluzione dell'organizzazione del lavoro, in armonia con il progresso scientifico e tecnologico, nel quadro degli obiettivi della programmazione economica e dei piani regionali di sviluppo.

A tal fine la Formazione Professionale garantisce un sistema di formazione iniziale, superiore, continua e permanente, atto ad assicurare le conoscenze teoriche e pratiche relative nei vari ruoli professionali in ogni settore produttivo, subordinato, autonomo, associato, libero.

L'attività di Formazione Professionale è rivolta all'orientamento, alla qualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento, al perfezionamento, alla riqualificazione dei lavoratori e ad ogni altra iniziativa finalizzata a soddisfare particolari esigenze formative rientranti nelle finalità della Regione Basilicata.

PRESENTAZIONE DELL'AGEFORMA

La Provincia di Matera in attuazione dell'art. 16 L.R. 11/12/2003 n°33 ha costituito un'azienda speciale, avente le caratteristiche dell'organismo di diritto pubblico, di cui all'art. 114 del D.Lgs 267/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, denominata "AGEFORMA - Agenzia Provinciale per l'Istruzione e la Formazione Professionale, l'Orientamento e l'Impiego".

Tale personalità giuridica, consente di perseguire finalità di servizio di interesse pubblico privo di rilevanza economica. Pertanto, essa costituisce il necessario strumento tecnico-operativo delle politiche provinciali e regionali in materia di formazione professionale, orientamento e politiche attive del lavoro, così come esplicitamente indicato nell'art. 17 della stessa L.R. 33/2003.

L'AGEFORMA si pone come un'organizzazione che punta a sviluppare un sistema di relazioni con le imprese e le istituzioni. Ciò consente una giusta apertura al territorio che permetterà di accrescere e diffondere il proprio know how e, più in generale, diffondere conoscenze e migliorare competenze, lavorare nel sociale per minimizzare situazioni di disagio o esclusione, promuovere e facilitare servizi per l'occupazione in sintonia con le normative vigenti.

Per conseguire tali obiettivi, l'Agenzia orienterà la propria attività nel rispetto dei principi di efficacia ed efficienza gestionale con lo sguardo rivolto a quelle che sono le norme tipiche di un vero sistema accreditato e di qualità.



Agenzia Provinciale per l'Istruzione e la Formazione professionale, l'Orientamento e l'Impiego
AZIENDA SPECIALE DELLA PROVINCIA DI MATERA

Gli obiettivi che l'AGEFORMA si pone di perseguire sono:

- realizzare tutte quelle condizioni utili a garantire un'organizzazione flessibile, orientata all'Utenza e capace di motivare, attrarre e mantenere risorse umane qualificate, nonché favorire occasioni di riflessione e progettazione comune tra operatori della formazione ed operatori economici;
- favorire una formazione adeguata agli obiettivi di crescita economica e sociale del territorio ed alla piena valorizzazione delle capacità delle persone;
- accompagnare i processi di cambiamento finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi formativi;
- accrescere la professionalità degli operatori della formazione e valorizzarla a favore dell'intero sistema;
- promuovere e sviluppare rapporti di partenariato con organismi nazionali ed internazionali impegnati nel sistema della formazione professionale.

LE RISORSE PROFESSIONALI E LOGISTICO STRUMENTALI

Le risorse professionali stabili sono quelle definite in organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre, di esperti di orientamento formativo e professionale, consulenti aziendali, professionisti, esperti provenienti da imprese, coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze, su base delle procedure definite e scelti secondo le necessità.

Le sedi dispongono, oltre che delle normali aule per la didattica ordinaria, di laboratori dedicati ai vari settori (laboratorio di ceramica, falegnameria), aule multimediali con adeguata strumentazione e collegamenti in rete locale intranet e connessioni internet, la segreteria didattica, la segreteria amministrativa, il servizio di accoglienza per le attività di orientamento, l'aula magna con supporti multimediale.

Per quanto riguarda la sicurezza degli Utenti, degli Operatori, dei visitatori all'interno della struttura, 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.



Agenzia Provinciale per l'Istruzione e la Formazione professionale, l'Orientamento e l'Impiego
AZIENDA SPECIALE DELLA PROVINCIA DI MATERA

“CARTA DEI SERVIZI”

La Carta dei Servizi è il documento che formalizza gli impegni assunti dall'AGEFORMA rispetto ai propri Utenti riguardo il livello di qualità dei servizi erogati.

Accesso al servizio

Nessuna discriminazione è ammessa nell'accesso al servizio nei confronti degli utenti interessati, che dovranno perciò essere posti in grado di conoscere e valutare le diverse opportunità offerte dal sistema per scegliere il servizio di cui avvalersi in conformità alle proprie aspettative e desideri. A tale scopo, presso ogni sede operativa (Matera, Tursi o Tricarico) e presso i Servizi della Provincia, sono garantite attività idonee a favorire l'accesso e la permanenza nella formazione di tutti, in particolare delle persone con svantaggio. Inoltre, nel caso in cui l'accesso ad un particolare servizio orientativo/formativo sia regolato da procedure di selezione dei partecipanti, ciascun Centro si impegna a definire e rendere noti i criteri di selezione impiegati, ispirandoli ai principi della piena legittimità e trasparenza.

Responsabilità

L'AGEFORMA è responsabile dell'erogazione del servizio, nei termini previsti dai regolamenti in vigore.

Tale responsabilità impegna L'AGEFORMA:

- ad identificare con precisione le responsabilità inerenti l'erogazione di ciascun servizio;
- al pieno rispetto della legalità e delle disposizioni di legge.
- alla piena trasparenza e chiara motivazione delle decisioni prese nell'ambito delle attività regolate dalla presente carta;
- a sviluppare tutti i controlli utili alla determinazione di elementi non conformi ai bisogni degli utilizzatori ed alle richieste dei committenti, definendo di conseguenza le modalità di attuazione degli interventi correttivi che si rendessero necessari;
- a garantire la correttezza dei rapporti con gli utilizzatori adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.



Agenzia Provinciale per l'Istruzione e la Formazione professionale, l'Orientamento e l'Impiego
AZIENDA SPECIALE DELLA PROVINCIA DI MATERA

I principi fondamentali ai quali si ispira la nostra AGENZIA sono:

- ⇒ **Uguaglianza:** nell'erogazione del Servizio l'AGEFORMA garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli Utenti. A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di tutto il personale coinvolto nel processo dell'erogazione di servizio richiesto.
- ⇒ **Imparzialità e regolarità:** i soggetti erogatori del servizio formativo che lavorano all'interno o all'esterno della struttura agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. L'AGEFORMA garantisce un servizio il più possibile continuo e regolare, avendo cura di informare tempestivamente gli Utenti delle eventuali problematiche dovute a cause di forza maggiore.
- ⇒ **Accoglienza e integrazione:** l'AGEFORMA si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli Utenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di orientamento formativo ed all'accesso ai corsi e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione dei problemi relativi agli allievi lavoratori, agli stranieri, a quelli in situazione di svantaggio. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli Utenti.
- ⇒ **Partecipazione e trasparenza:** tutto il personale della struttura e gli Utenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" e i loro comportamenti devono favorire la realizzazione degli standard generali del servizio. L'AGEFORMA, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'Utente ha titolo per richiedere le informazioni che riguardano la sua fornitura, può avanzare proposte o suggerimenti, inoltrare reclami, comunicare la propria soddisfazione.
- ⇒ **Efficienza ed efficacia:** L'AGEFORMA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio in termini di efficacia e di efficienza, adottando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo.
- ⇒ **Autonomia d'insegnamento ed aggiornamento del personale:** la programmazione assicura il rispetto dell'autonomia di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione del destinatario, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo alla crescita professionale dei singoli ed al loro inserimento nel Mercato del Lavoro. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale ed un compito per L'AGEFORMA, che assicura interventi organici e regolari.
- ⇒ **Cortesìa:** L'AGEFORMA si impegna affinché i rapporti con gli Utenti siano improntati alla massima cortesia.



Agenzia Provinciale per l'Istruzione e la Formazione professionale, l'Orientamento e l'Impiego
AZIENDA SPECIALE DELLA PROVINCIA DI MATERA

Publicità 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'AGEFORMA deve rendere fruibili i risultati dell'azione formativa:

- alla Provincia, in qualità di ente territoriale di programmazione;
- all'Utente che usufruisce del servizio.

È compito dell'AGEFORMA attivare azioni di raccolta e pubblicizzazione dei dati atte a soddisfare le richieste della Provincia e le necessità di informazione dell'Utente, utilizzando gli strumenti concordati con la Provincia o, in carenza, adottando gli strumenti ritenuti più idonei a garantire continuità nella fornitura dei dati e comparabilità con i dati esistenti a livello provinciale, regionale e nazionale.

È compito della Provincia richiedere i dati e le informazioni di cui sopra, coordinandone la raccolta e l'elaborazione; essa disciplina inoltre eventuali richieste di dati da parte di altri enti o di terzi, fornendo direttamente i dati di cui dispone.

L'AGEFORMA è tenuta a rilasciare certificazione dei risultati di apprendimento in conformità con le vigenti normative degli Enti. La Provincia, in conformità alle disposizioni nazionali e regionali, assicurerà che tale certificazione sia idonea ad una corretta interpretazione sia da parte dell'Utente che da parte di altre agenzie formative, degli operatori economici e del mercato del lavoro.

Publicità 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 7 agosto 1990 n. 241 con ss.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e al successivo D.P.R. 27 giugno 1992 n. 352 "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi..omissis.. .

L'AGEFORMA, in conformità alla normativa vigente e alle indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi, poiché Azienda Speciale della Provincia di Matera, adotta il Regolamento della Provincia per la disciplina della pubblicità degli atti e dell'accesso ai documenti, attraverso il quale fornire le informazioni di merito ai potenziali richiedenti e agli utenti interessati.

Il Regolamento sarà esposto nella sede Centrale di c.da Rondinella in Matera e presso ciascuna unità operativa territoriale (Tursi e Tricarico), in appositi spazi.



Agenzia Provinciale per l'Istruzione e la Formazione professionale, l'Orientamento e l'Impiego
AZIENDA SPECIALE DELLA PROVINCIA DI MATERA

STRUMENTI DI INCREMENTO DELL'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI IN AMBITO FORMATIVO

1. Attività curricolari mirate alla formazione della persona, al recupero delle conoscenze e al potenziamento delle abilità cognitive, sociali, lavorative, mediante interventi specifici di integrazione e di sostegno per gli allievi diversamente abili;
2. Formazione rivolta a personale ristretto interagendo con altre Istituzioni come il Ministero di Grazia e Giustizia;
3. Possibilità di scambi culturali con altri Paesi;
4. Disponibilità ad aderire a progetti che abbiano lo scopo di rispondere maggiormente alle richieste di mercato;
5. Possibilità di corsi integrativi centrati sia su competenze trasversali, che su percorsi di accoglienza/orientamento.
6. Iniziative formative volte a contrastare la dispersione scolastica.

PRINCIPI METODOLOGICI

La conoscenza è intesa come il risultato delle azioni provenienti da un contesto, facilitata dalla collaborazione, acquisita attraverso processi costruttivi.

E quindi:

1. tradurre in percorsi formativi graduati e seriat, la costruzione della competenza quale insieme di conoscenze, abilità, atteggiamenti;
2. presentare compiti osservabili ed inseribili in un contesto reale (contestualizzare piuttosto che astrarre);
3. offrire ambienti di apprendimento assunti dal mondo reale, basati prevalentemente su casi, piuttosto che sequenze istruttive predeterminate;
4. offrire rappresentazioni multiple della realtà;
5. consolidare atteggiamenti e comportamenti atti a risolvere i problemi;
6. offrire occasioni per costruire la conoscenza cooperativa.



Agenzia Provinciale per l'Istruzione e la Formazione professionale, l'Orientamento e l'Impiego
AZIENDA SPECIALE DELLA PROVINCIA DI MATERA

MODELLI DIDATTICI: Apprendistato cognitivo

Obiettivo dell'AGEFORMA è quello di assicurare l'integrazione tra insegnamento formale ed il sapere professionale attraverso l'alternanza formazione-lavoro.

Ciò è possibile attraverso il modello dell'apprendistato cognitivo e l'impiego di **quattro importanti strategie** per promuovere la competenza esperta:

1. l'apprendista osserva ed imita il maestro che dimostra come fare;
2. il maestro/formatore assiste continuamente secondo le necessità: dirige l'attenzione su un aspetto, dà feedback, agevola il lavoro;
3. il maestro/formatore fornisce un appoggio all'apprendista, uno stimolo, pre-imposta il lavoro, ecc.;
4. il maestro/formatore elimina gradualmente il supporto, in modo da dare a chi apprende uno spazio progressivamente maggiore di responsabilità.

Viene pertanto favorito un apprendimento basato sull'esperienza:

Si introducono perciò particolari strategie, quali:

1. articolazione (si incoraggiano gli utenti a verbalizzare la loro esperienza);
2. riflessione (si spinge a confrontare i propri problemi con quelli di un esperto);
3. esplorazione (si spinge a porre e risolvere problemi in forma nuova).



Agenzia Provinciale per l'Istruzione e la Formazione professionale, l'Orientamento e l'Impiego
AZIENDA SPECIALE DELLA PROVINCIA DI MATERA

MODALITA' DI GESTIONE DELL'UTENTE

A garanzia di qualità e trasparenza nei servizi formativi offerti, l'AGEFORMA si impegna nei confronti dei propri utenti a rispettare tutte le indicazioni descritte nella presente Carta dei Servizi attraverso un'alta flessibilità organizzativa e gestionale, che vada incontro ai bisogni degli stessi. A tal fine ha predisposto i seguenti strumenti:

➤ **Verifica della soddisfazione del cliente**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni mediante questionari appositamente predisposti. I questionari vertono su aspetti organizzativi, didattici e relazionali e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I risultati dell'attività di verifica della soddisfazione del cliente vengono analizzati per individuare le criticità e modalità di miglioramento.

➤ **Reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e mail e corredati con le generalità del reclamante. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Responsabile, dopo aver eseguito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in maniera adeguata, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, quando questi risulti fondato. Il modulo per i reclami del cliente è reperibile presso la Segreteria.

➤ **La tutela**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta dei servizi può essere segnalata in Segreteria o allo staff didattico.

➤ **Validità della Carta Dei Servizi**

La presente Carta dei servizi è soggetta al riesame almeno annuale da parte della Direzione Generale.

La Carta dei servizi può essere ritirata in Segreteria o visionata nel sito web dell'AGEFORMA (www.ageforma.it).