



Modalità e criteri di accesso al servizio

Schema generale di riferimento per le Carte dei servizi delle agenzie educative della Provincia di Bolzano

Indice

Premessa

Principi fondamentali

Riferimenti normativi

Descrizione dei servizi

Modalità e criteri di accesso al servizio

Impegni di qualità

Rapporti con i cittadini

Informazioni utili (recapiti e orari)

Premessa

Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi dell'agenzia di educazione permanente XX descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto corretto e trasparente tra l'agenzia e i propri utenti. Questo documento enuncia i principi generali ai quali si ispira l'erogazione dei servizi e definisce gli impegni di qualità di cui intende garantire e verificare il rispetto. Descrive inoltre le modalità di coinvolgimento degli utenti dirette al soddisfacimento dei loro bisogni formativi e delle loro aspettative, nonché al miglioramento dell'offerta di servizi.

Finalità generali dell'educazione permanente

Nel quadro delle strategie comunitarie¹ la formazione permanente ha un'importanza centrale all'interno della società della conoscenza, non solo per l'evoluzione sociale ed economica, ma anche per la coesione sociale e la cittadinanza attiva, intesa come eventuale partecipazione dei cittadini a tutte le sfere della vita sociale ed economica. Le linee politiche per la formazione permanente nella provincia di Bolzano sono definite nella legge provinciale 7 novembre 1983, n. 41 "Per la disciplina dell'educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche", in base alla quale "ogni cittadino ha il diritto che gli vengano fornite opportunità di educazione permanente quali consolidamento e ampliamento delle sue cognizioni e capacità sul piano personale, civile, professionale e sociale, nell'ambito delle strutture disponibili." Il sistema di educazione permanente locale comprende tutte "le forme di insegnamento organizzato, compresi gli interventi volti al recupero di istruzione scolastica e gli insegnamenti a distanza, esclusi i corsi pubblici di istruzione scolastica e di formazione professionale di base, nonché quelli organizzati da istituzioni private autorizzate al rilascio di titoli con valore legale"². Alla realizzazione delle iniziative formative concorrono le agenzie educative del territorio.

¹ CCE, Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente, Bruxelles, 2000.

² Legge provinciale n. 41/1983.

Principi fondamentali

Uguaglianza

Il sistema di educazione permanente fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo per le varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza.

Imparzialità

I servizi sono erogati secondo criteri di imparzialità, equità, inclusione e nel rispetto delle esigenze individuali del soggetto. Gli insegnamenti vengono impartiti sotto svariati aspetti, in considerazione dei differenti approcci o linee di pensiero.

Continuità

La continuità dell'offerta formativa è un elemento portante del sistema di educazione permanente e un principio ispiratore dell'attività dell'agenzia XX, affinché i cittadini possano formarsi lungo tutto l'arco della vita in tutti i suoi aspetti. L'agenzia XX si impegna a garantire un servizio formativo continuativo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio l'agenzia si adopera per informare tempestivamente gli utenti e proporre loro soluzioni alternative.

Diritto di scelta

L'agenzia XX si impegna a fornire all'utenza un orientamento relativo alla propria offerta formativa, nonché all'offerta degli altri erogatori presenti sul territorio, nel comune perseguimento della soddisfazione dell'utente attraverso la cooperazione.

Partecipazione

Il sistema di educazione permanente favorisce la partecipazione attiva del cittadino al progresso della società attraverso azioni formative atte a sviluppare le conoscenze e competenze della persona in una prospettiva personale, sociale, civica e occupazionale. Il sistema di educazione permanente promuove la partecipazione degli utenti garantendo la semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. La partecipazione degli utenti si attua inoltre attraverso la raccolta e l'analisi di suggerimenti, segnalazioni, reclami e forme diverse di consultazione e ascolto.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il sistema di educazione permanente orienta la propria attività ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità. L'impegno a migliorare la capacità di soddisfare i bisogni dei cittadini e degli utenti attraverso un'adeguata offerta di servizi si coniuga con il perseguimento dell'ottimale e conveniente gestione delle risorse.

Principali riferimenti normativi

- **Legge provinciale 7 novembre 1983, n. 41** “Per la disciplina dell’educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche” e successive modifiche e integrazioni (modifica con legge provinciale 20 aprile 1993, n. 9 e con legge provinciale 13 ottobre 1993, n. 15).
 - **Commissione Europea**, Insegnare e apprendere verso la società conoscitiva, Lussemburgo, 1996.
 - **Commissione Europea**, Memorandum sull’istruzione e la formazione permanente, 2000.
 - **D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196** “Codice in materia di protezione dei dati personali”.
 - **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994** “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
 - **D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286, capo III, art. 11** “Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi”.
 - **Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica 24 marzo 2004** “Rilevazione della qualità percepita ai cittadini”.
 - **Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione 20 dicembre 2006** “Qualità dei servizi e miglioramento continuo”.
-

Descrizione dei servizi

Informazione

L’agenzia XX è a disposizione di tutti gli interessati per informazioni sulle attività formative promosse dalla stessa ed, eventualmente, dalle altre agenzie del sistema di educazione permanente del territorio. Le informazioni relative ai recapiti e agli orari sono contenute nell’ultima parte di questo documento.

Orientamento

Le persone interessate che lo richiedono possono essere orientate dagli operatori dell’agenzia educativa competenti, anche con l’ausilio di appositi strumenti e procedure, verso un percorso formativo mirato.

Promozione e pubblicizzazione

Le attività formative vengono promosse e pubblicizzate periodicamente attraverso i seguenti canali:

- pubblicazione annuale “Corsi & Percorsi”, a cura dell’Ufficio Educazione Permanente della Provincia;
- catalogo online dell’offerta formativa del sistema di educazione permanente, disponibile sul sito web:
http://www.provincia.bz.it/cultura/educazionepermanente/corsi/index_i.htm;
- materiale informativo della singola agenzia.

Il bollettino “Corsi & Percorsi” è disponibile presso le agenzie educative, le associazioni culturali e giovanili, le biblioteche e altre istituzioni pubbliche della città, nonché presso l’Ufficio Educazione Permanente della Provincia, via del Ronco 2, Bolzano.

Interventi formativi

Il sistema di educazione permanente attivo nella Provincia di Bolzano realizza interventi formativi differenziati (corsi, conferenze, seminari, convegni, laboratori ecc.) in coerenza con le linee guida in ambito formativo sia a livello locale che a livello europeo. Contemporaneamente, orienta la propria attività alla qualità dei servizi e dell’offerta formativa, cercando di dimensionarne le caratteristiche alle effettive esigenze dei cittadini.

In base ai dati Astat, nel 2005 le organizzazioni di educazione permanente hanno attivato complessivamente 5.181 iniziative per un totale di 69.132 partecipanti. L’offerta di iniziative di educazione permanente nella provincia di Bolzano vanta un eccellente rapporto qualità/prezzo rispetto al territorio nazionale.

L’agenzia XX opera all’interno del sistema di educazione permanente provinciale e in sinergia con questo, perseguendo le proprie finalità nel rispetto della propria identità storico-culturale.

Modalità e criteri di accesso ai servizi

Accesso ai servizi e alle iniziative formative

L’accesso ai servizi e alle iniziative formative è garantito prioritariamente a tutti coloro che vivono e che lavorano in provincia di Bolzano. I minori possono accedere ai servizi solo se accompagnati dai genitori all’atto dell’iscrizione.

Modalità e criteri di accesso alle iniziative formative

Per accedere alle singole iniziative formative è necessaria:

- una **preiscrizione**, attraverso la quale l’agenzia verifica se è stato raggiunto il numero minimo di partecipanti stabilito dalla legge provinciale come requisito per l’avvio di qualsiasi corso di formazione. Il raggiungimento di questa soglia minima permette di iniziare il corso secondo i tempi stabiliti.
 - l’**iscrizione** all’iniziativa formativa, la quale avviene tramite il pagamento della relativa quota di iscrizione nel seguente modo:
 - a. versamento della quota all’atto dell’iscrizione;
-

-
- b. a seconda delle esigenze dell'utenza la singola agenzia può personalizzare le modalità di pagamento;
 - c. la restituzione della quota di iscrizione avviene:
 - 1. in caso di annullamento del corso l'agenzia si impegna a restituire la quota entro 7 giorni dal previsto inizio;
 - 2. nel caso in cui il partecipante comunichi all'agenzia la propria disdetta almeno 10 giorni prima dell'inizio del corso;
 - 3. a corso iniziato la quota non viene restituita.
 - o **Patto formativo.** All'inizio del corso vengono concordati i reciproci impegni dell'agenzia e dell'utente:
 - a. da parte dell'agenzia:
 - o trasmissione delle tematiche oggetto del corso;
 - o durata del corso conforme al programma pubblicizzato;
 - o comunicazione tempestiva di eventuali variazioni del programma e soluzioni alternative concordate con i partecipanti;
 - o metodologia utilizzata conforme al programma pubblicizzato;
 - o consegna di un attestato finale a tutti i partecipanti che abbiano frequentato almeno l'80% delle lezioni. L'attestato di frequenza, rilasciato in tutti i casi previsti, reca indicazione della durata del corso, delle ore frequentate e dei contenuti trasmessi;
 - b. da parte dell'utente:
 - o frequenza puntuale e regolare del corso;
 - o firma dei registri di presenza;
 - o rispetto degli altri partecipanti, degli ambienti e dei materiali messi a disposizione, nonché eventuale e congruo risarcimento dei danni arrecati.
-

Impegni di qualità

In questa sezione sono esplicitati gli obiettivi di qualità dei servizi che le agenzie del sistema di educazione permanente della provincia si impegnano a rispettare. I valori e i principi astratti enunciati nelle parti precedenti sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili. In questo modo gli operatori possono monitorare il livello di qualità dei servizi resi e migliorarlo nel tempo, mentre gli utenti possono verificarne il rispetto.

Nelle tabelle seguenti sono riportati:

- o i fattori di qualità, cioè gli elementi dai quali dipende il livello di qualità delle prestazioni, individuati sulla base dei principi generali ai quali si ispirano i servizi e delle caratteristiche ed esigenze dei cittadini;
 - o per ciascun fattore, gli indicatori per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che le agenzie si impegnano a mantenere in relazione al complesso delle prestazioni o alle singole prestazioni rese all'utente.
-

Informazione/orientamento		
Fattore qualità	Indicatore	Standard
Puntualità del servizio	Tempo di attesa per ottenere informazioni in sede	Max. 30 min.
	Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail	Max. 5 giorni
	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo di iscrizione e l'avvenuta iscrizione	Max. 15 min.
	Intervallo di tempo tra la richiesta di consulenza (allo sportello, per e-mail o per telefono) e il colloquio	Max. 7 giorni
Disponibilità e continuità del servizio	Numero di ore settimanali di apertura dell'agenzia al pubblico	Min. 3 ore
	Numero di ore settimanali di reperibilità telefonica dei referenti per il pubblico	Min. 3 ore
	Esistenza di un servizio telematico (posta elettronica, internet)	Almeno un indirizzo di posta elettronica per ogni agenzia
Competenza degli operatori di educazione permanente	Aggiornamento periodico degli operatori	Almeno 8 ore di aggiornamento all'anno per agenzia
Capacità di ascolto/empatia degli operatori	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
Accessibilità alle informazioni sull'offerta formativa	Numero di canali di comunicazione	Almeno tre canali (sito internet, catalogo "Corsi & Percorsi", materiale informativo proprio)
Attualità delle informazioni sull'offerta formativa	Periodicità dell'aggiornamento del catalogo online	Almeno 1 aggiornamento ogni 60 giorni
	Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa	Almeno 1 aggiornamento all'anno

Attività formativa		
Fattore qualità	Indicatore	Standard
Affidabilità	Patto formativo utente/agenzia	100% dei corsi
	Consegna di un attestato di frequenza finale	100% dei casi previsti in cui la frequenza sia stata di almeno l'80% delle lezioni
Professionalità e competenza dei docenti	Numero di docenti iscritti all'Albo docenti di educazione permanente (ADEP)	X docenti iscritti all'albo
	Competenza settoriale e didattica	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Aggiornamento docenti ADEP	Almeno 4 ore di aggiornamento all'anno per ogni docente iscritto all'albo
Empatia dei docenti	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
Puntualità	Rispetto dei tempi e degli orari concordati	Almeno 95% delle attività formative iniziate e terminate in orario
Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei casi
	Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati per lo svolgimento delle attività	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Adeguatezza del servizio	Rapporto docente/allievi	Min. 8 allievi per docente
	Corrispondenza tra programma previsto e programma effettivamente svolto	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Tasso di abbandono	Inferiore al 5%
Qualità del materiale didattico	Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (dove previsto)	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Attenzione alle esigenze dell'utente	Questionario di soddisfazione sull'iniziativa formativa (escluse le conferenze singole)	100% dei corsi

Esistenza di procedure per la raccolta dei reclami, suggerimenti, segnalazioni dell'utente **100% dei casi**

Rapporti con i cittadini e gli utenti

Informazione e ascolto dei cittadini/utenti

Per migliorare il dialogo tra chi offre e chi partecipa ad un'iniziativa formativa e rendere l'offerta sempre più rispondente alle esigenze e aspettative degli utenti l'agenzia XX ha attivato le seguenti forme di ascolto del cittadino/utente:

- rilevazioni di soddisfazione dell'utenza;
 - raccolta e analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami;
 - trattamento dei casi di disservizio e di mancato rispetto degli impegni promessi nella Carta.
-

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e le segnalazioni degli utenti possono aiutare l'agenzia a migliorarsi e a eliminare i disservizi. L'agenzia XX è a disposizione dell'utente per ricevere e trattare quanto da quest'ultimo comunicato (verbalmente, per iscritto, per e-mail, via fax, per telefono) in relazione al servizio ricevuto.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, deve contenere tutte le informazioni necessarie per accertare il disservizio segnalato e, in particolare, la tipologia del servizio e di violazione, il comportamento del personale (indicando il nominativo della persona responsabile) e le proprie generalità. Presso la sede dell'agenzia XX è disponibile apposita modulistica. Il reclamo può essere presentato presso la sede dell'agenzia oppure inoltrato per posta elettronica all'indirizzo indicato nell'apposita sezione XX. Chi presenta un reclamo ha il diritto di ricevere una risposta scritta entro 7 giorni lavorativi, salvo che per particolari esigenze istruttorie l'agenzia non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine.

Una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che, a seconda dei casi, può consistere nelle seguenti forme:

- libro o catalogo relativo alle iniziative organizzate dall'agenzia o nell'ambito del sistema di educazione permanente provinciale;
 - rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta.
-

Indicazioni per la redazione del questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente

- **Scala di valutazione:**
Numero di livelli (per es. 4, 5)
Scala semantica o numerica (comprensibilità immediata della prima)
Es. di scala semantica (per nulla, poco, abbastanza, molto)

- **Domande:**
Misurano l'intensità della soddisfazione su una scala graduata
Devono fare diretto riferimento alla soddisfazione

- **Dati anagrafici:**
(Es. età, sesso, professione)

Informazioni utili

Recapiti e orari

- Indirizzo sede, e-mail, telefono, fax, sito internet;
 - raggiungibilità tramite i servizi di trasporto pubblico;
 - orari di apertura;
 - note;
 - altro....
-