PROVINCIA DI ALESSANDRIA

Direzione Patrimonio Istruzione e Viabilità 2

Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità

Carta dei Servizi
della Formazione

Indice

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE 7

VALIDITÀ DELLA CARTA..... 11

PRINCIPI E LINEE GUIDA DELLA FORMAZIONE 11

I SOGGETTI COINVOLTI NEL PROCESSO DELLA FORMAZIONE ..... Errore. Il segnalibro non è definito.

A CHI E' RIVOLTA LA FORMAZIONE? 15

I FABBISOGNI FORMATIVI 16

LE FASI DELLA FORMAZIONE..... 17

LA PIANIFICAZIONE 20

PRESENTAZIONE

A partire dal 2011 sul nostro portale istituzionale (indirizzo web http://www.provincia.alessandria.gov.it/index.php?ctl=trasparenzavalutazione&idbl=226&blpd=262&fl=singola&id=34) viene pubblicata annualmente la Relazione di Customer Satisfaction.
Misurare la qualità dei servizi è a tutti gli effetti diventata una **funzione fondamentale e strategica** per le **Pubbliche Amministrazioni**, poiché consente di verificare la percezione, da parte dei cittadini/utenti, del livello di efficienza ed efficacia di un determinato servizio e conseguentemente del suo personale nell'ottica di una eventuale riprogettazione per un miglioramento dello stesso.

Allo scopo di ottenere il maggior numero di valutazioni possibile e conseguentemente offrire un servizio più efficiente ai cittadini, **si richiede, al personale dell'Ente che si rapporta quotidianamente con il pubblico, di somministrare il questionario in allegato all'utenza sollecitandola alla compilazione, affinché non siano solo gli utenti insoddisfatti ad esprimere il proprio giudizio ed il campione utilizzato per redigere la Relazione di Customer Satisfaction sia significativo.**

I questionari raccolti **alla fine di ogni mese** pervengono **al servizio U.O.A. Controllo di Gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità** in modo tale che l'esito degli stessi venga aggiunto a quello dei questionari compilati sul portale istituzionale dell'Ente.

L'Amministrazione ritiene, infatti, che **una migliore qualità dei servizi** passi anche attraverso **una migliore conoscenza delle proprie utenze.**

Per questo motivo il Servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità ha predisposto la Carta dei Servizi della Formazione: si tratta di una **scelta, strategica ed innovativa** volta alla valorizzazione del nostro personale e, conseguentemente, al miglioramento dei servizi che offriamo ai nostri utenti siano essi i cittadini e/o i Comuni del nostro territorio.

La formazione ha assunto in questi anni un ruolo determinante per accompagnare gli enormi cambiamenti che ci hanno interessato come Pubblica Amministrazione e per affrontare e gestire i processi di cambiamento e garantire un'elevata qualità dei servizi, dobbiamo continuare ad investire sulle conoscenze, sugli aggiornamenti, sulle capacità e sulle competenze dei dipendenti dell'Ente.

La **Carta dei Servizi della Formazione** è prima di tutto uno **strumento di informazione** e **di supporto** per la realizzazione di una **"Politica di Qualità"** rivolto a tutti i colleghi, per aiutarli a comprendere meglio i diversi aspetti della formazione, dalla fase di pianificazione a quella di gestione operativa.

A tutti i dipendenti devono essere garantiti **percorsi formativi mirati** in linea con le loro **esigenze professionali**; in modo tale da migliorare le loro competenze professionali.

In sintesi la Carta dei Servizi della Formazione è:

- Uno strumento di comunicazione diretto con i propri dipendenti/ utenti interni;
- un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei propri dipendenti/ utenti interni;
- uno strumento di tutela degli interessi dei propri dipendenti/ utenti interni.

FORMAZIONE
E'
DIRITTO
OPPORTUNITA'
DOVERE

La Carta dei Servizi della Formazione è rivolta ad un **"utente interno"**: i dipendenti dell'Ente che rappresentano i **"clienti"** del servizio formazione che consiste nella programmazione ed erogazione dei corsi di formazione.

La **formazione**, e quindi l'**investimento sulle conoscenze**, sulle **capacità** e sulle **competenze** delle **risorse umane** è, al contempo, un **mezzo** per garantire l'**arricchimento professionale** dei dipendenti, per stimolarne la motivazione ed uno strumento strategico volto al miglioramento continuo dei servizi ai cittadini e ai comuni del territorio.

La formazione, quindi, è innanzitutto un processo complesso, che assolve ad una **duplice funzione**: la valorizzazione del personale e, conseguentemente, il miglioramento della qualità dei servizi.

In quest'ottica la formazione è anche, ed al contempo, **diritto** e **dovere** del dipendente, questo implica:

- in primo luogo che l'Amministrazione compia un **investimento forte** e **continuo** sui processi di formazione, assicurando a tutti i dipendenti percorsi formativi in linea con le loro esigenze professionali ed attivando percorsi di coinvolgimento attivo degli stessi nei processi di pianificazione, gestione e valutazione della formazione stessa;

- in secondo luogo, che ciascun dipendente realizzi la partecipazione a percorsi formativi mirati con la finalità di migliorare le proprie competenze professionali, anche attraverso l'individuazione di precisi compiti e responsabilità.

La Carta dei servizi della Formazione illustra questo "patto" e reciproco impegno tra Amministrazione e dipendenti.

PARTE PRIMA

OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

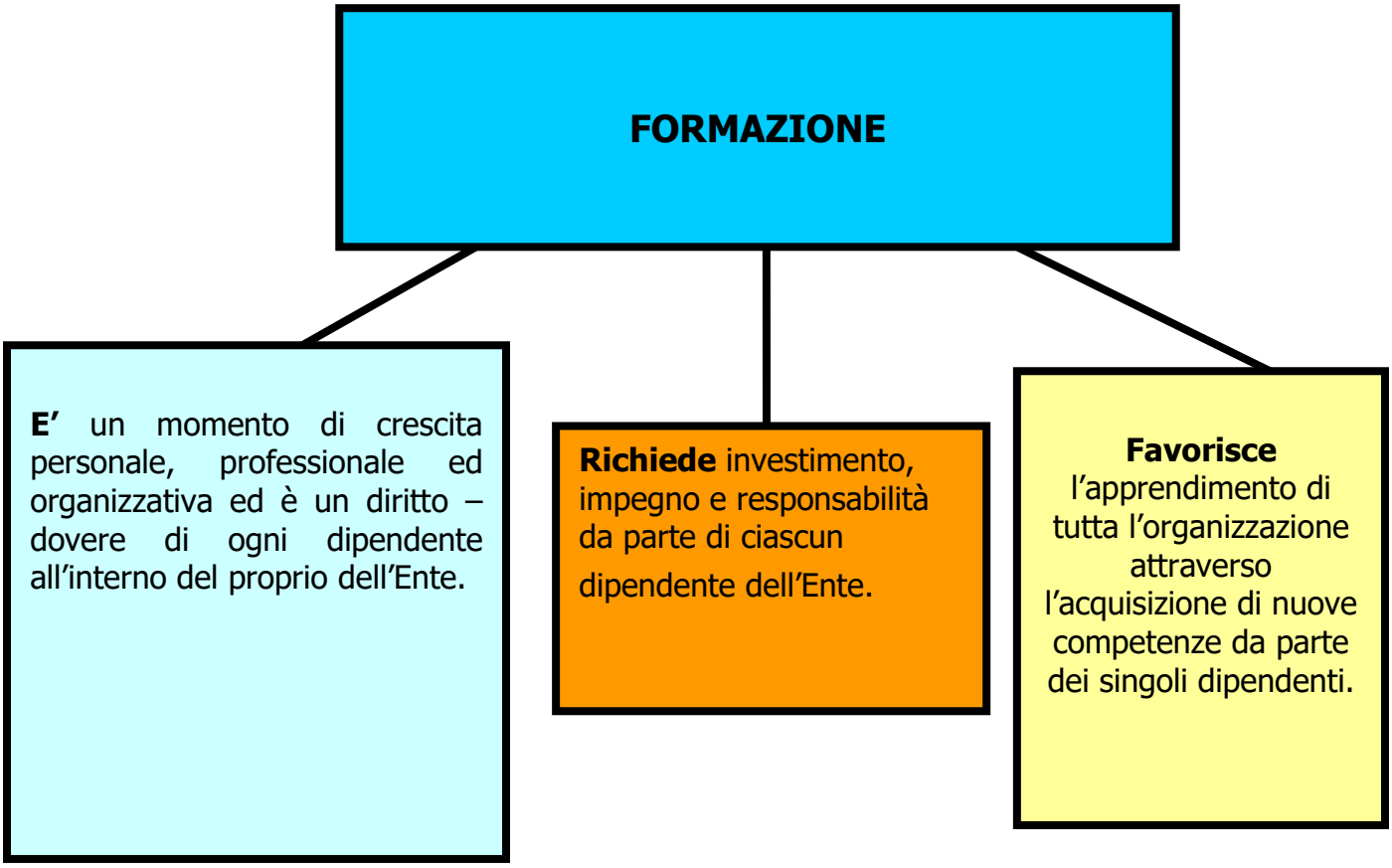
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE

La Carta dei Servizi della Formazione è un **impegno** che l'**Amministrazione** attraverso il Servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità si assume nei confronti del personale della Provincia di Alessandria.

Con questo documento si definiscono formalmente i servizi offerti dalla formazione e le modalità di erogazione.

La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della "Politica della Qualità" del nostro Ente.

Il personale è **posto al centro** dell'attenzione come soggetto che richiede riconoscimento, valorizzazione e sviluppo delle proprie competenze per poter conseguentemente fornire servizi sempre più efficienti e di qualità ai cittadini.


FORMAZIONE
E' un momento di crescita personale, professionale ed organizzativa ed è un diritto – dovere di ogni dipendente all'interno del proprio dell'Ente.
Richiede investimento, impegno e responsabilità da parte di ciascun dipendente dell'Ente.
Favorisce l'apprendimento di tutta l'organizzazione attraverso l'acquisizione di nuove competenze da parte dei singoli dipendenti.

<u>PERCHE'</u> LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi secondo la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 e il Decreto Legislativo n. 286/1999

La Direttiva prevede:

- I **Principi** che devono sottostare all'erogazione del servizio:

- **Eguaglianza;**
- **Imparzialità;**
- **Continuità;**
- **Diritto di scelta;**
- **Partecipazione;**
- **Efficienza;**
- **Efficacia.**

- Gli **Strumenti** per garantire l'erogazione dei servizi di qualità:

- **semplificazione delle procedure;**
- **informazione degli utenti;**
- **rapporti con gli utenti caratterizzati da rispetto e cortesia;**
- **dovere di valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche sulla qualità dei servizi erogati e l'acquisizione periodica della valutazione degli utenti sulla qualità del servizio.**

Il Servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità della Provincia di Alessandria, con la redazione della Carta, vuole definire delle garanzie di qualità del servizio offerto anche al fine di rafforzare il rapporto di fiducia con i colleghi.

Il Servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità, nell'erogare il servizio di formazione, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- ***Uguaglianza e imparzialità***

Il servizio di formazione è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di inquadramento professionale, di anzianità di servizio o di altri aspetti connessi alla condizione lavorativa.

Il Servizio Risorse Umane e Qualità mantiene la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili.

- ***Continuità***

La formazione è erogata in maniera continuativa, tenendo conto del- la pausa estiva, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore.

Il Servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità della Provincia di Alessandria si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi.

- ***Partecipazione e trasparenza***

Il Servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità della Provincia di Alessandria un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti al miglioramento del servizio di formazione, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

- ***Efficacia ed efficienza***

Il Servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità della Provincia di Alessandria si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione.

La Carta è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e permette ai dipendenti dell'Amministrazione di constatare il rispetto degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

PRINCIPI E LINEE GUIDA DELLA FORMAZIONE

La formazione costituisce uno degli strumenti a disposizione del nostro Ente per elevare il livello di professionalità richiesta dal cambiamento in atto.

L'aggiornamento professionale deve rappresentare il metodo permanente per assicurare e favorire il consolidarsi di una nuova cultura improntata al risultato, alla qualità delle prestazioni e dei servizi offerti all'utenza.

Il processo di innovazione che ha coinvolto gli Enti locali ha richiesto il rafforzamento del ruolo della formazione.

La formazione:

Viene:

- pianificata sulla base di un'attenta analisi dei fabbisogni;
- sviluppata sulla base degli obiettivi, dei progetti e delle scelte strategiche dell'Ente.

Deve:

- tenere conto delle esigenze espresse e condivise dai ruoli dirigenziali;
- essere bilanciata in modo tale da assicurare e sviluppare sia le competenze tecnico specialistiche, sia quelle trasversali dei diversi ruoli organizzativi;
- essere costantemente monitorata e valutata.

Servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità

Il servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità, nello specifico svolge le seguenti attività:

- cura l'analisi dei fabbisogni e delle opportunità formative, finalizzate alla predisposizione e all'aggiornamento;
- realizza i progetti formativi in forma autonoma;
- cura la selezione, il coordinamento e la valutazione dei formatori interni ed esterni, basandosi su criteri di qualità;
- cura il sistema di valutazione dei risultati della formazione somministrando i test di apprendimento ai partecipanti volti a verificarne l'apprendimento;
- cura l'analisi e lo studio di nuove metodologie formative;
- tiene rapporti con istituzioni e organismi nazionali (es. INPS) per permettere la partecipazione dei dipendenti a corsi promossi e organizzati da questi Enti.

I DIPENDENTI

Rappresentano i principali destinatari delle attività formative:

- partecipano ai corsi ai quali sono stati iscritti ed esprimono una valutazione;
- possono essere coinvolti dal servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità nei momenti di preparazione e/o valutazione degli interventi formativi;
- possono segnalare alla propria Posizione organizzativa o al Dirigente di riferimento tutte le informazioni utili per individuare in collaborazione con il servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità.

I FORMATORI INTERNI

All'interno del nostro Ente il ruolo di formatore interno è ricoperto dal responsabile del Servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità l'Ing. Tina Paola Gatti, la quale mette a disposizione la propria professionalità, le proprie competenze e conoscenze in uno o più ambiti formativi.

Nel corso del 2018 è stato costituito un Nucleo interno all'Ente per l'autoformazione condivisa.

Il "Nucleo interno per l'autoformazione condivisa" ha avuto lo scopo di coinvolgere alcuni dipendenti preparati nelle diverse materie e settori di competenza dell'Ente, i quali si sono resi disponibili a tenere incontri formativi rivolti ai colleghi sulla materia di loro specializzazione, affrontandola sul piano teorico e pratico.

A CHI E' RIVOLTA LA FORMAZIONE?

I destinatari della formazione sono i dipendenti, a tutti coloro che a vario titolo svolgano un'attività lavorativa presso la Provincia.

Per i dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato e in effettivo servizio presso l'Amministrazione, per i dipendenti assunti con contratto a tempo determinato, per gli stagisti e i LSU il servizio viene erogato valutando di volta in volta i seguenti criteri:

- il ruolo svolto all'interno dell'Amministrazione;
- la durata e la continuità del servizio;
- la tipologia di contratto.

I FABBISOGNI FORMATIVI

L'analisi dei fabbisogni e delle opportunità di apprendimento è una delle attività più strategiche in quanto è alla base di una corretta redazione del Piano Pluriennale della Formazione.

La lettura dei fabbisogni formativi dell'Ente viene svolta congiuntamente dai Dirigenti e dal Servizio Controllo di Gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità.

Si tratta di un'attività di ricerca che coinvolge i bisogni organizzativi e i bisogni professionali.

BISOGNI ORGANIZZATIVI

Riguardano le esigenze formative che derivano dalle caratteristiche e dalle priorità dell'Ente in relazione ai cambiamenti del contesto interno ed esterno (ad es. strategie politiche, obiettivi rilevanti a lungo termine, innovazioni tecnologiche).

BISOGNI PROFESSIONALI

Sono quelli mettono in evidenza lo scarto esistente tra le competenze e le conoscenze specifiche richieste e quelle possedute.

Il servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità analizza e collega i bisogni organizzativi e professionali alle diverse tematiche formative, alle competenze da sviluppare, agli obiettivi formativi e ai contenuti didattici in cui è strutturato il Piano Pluriennale di Formazione.

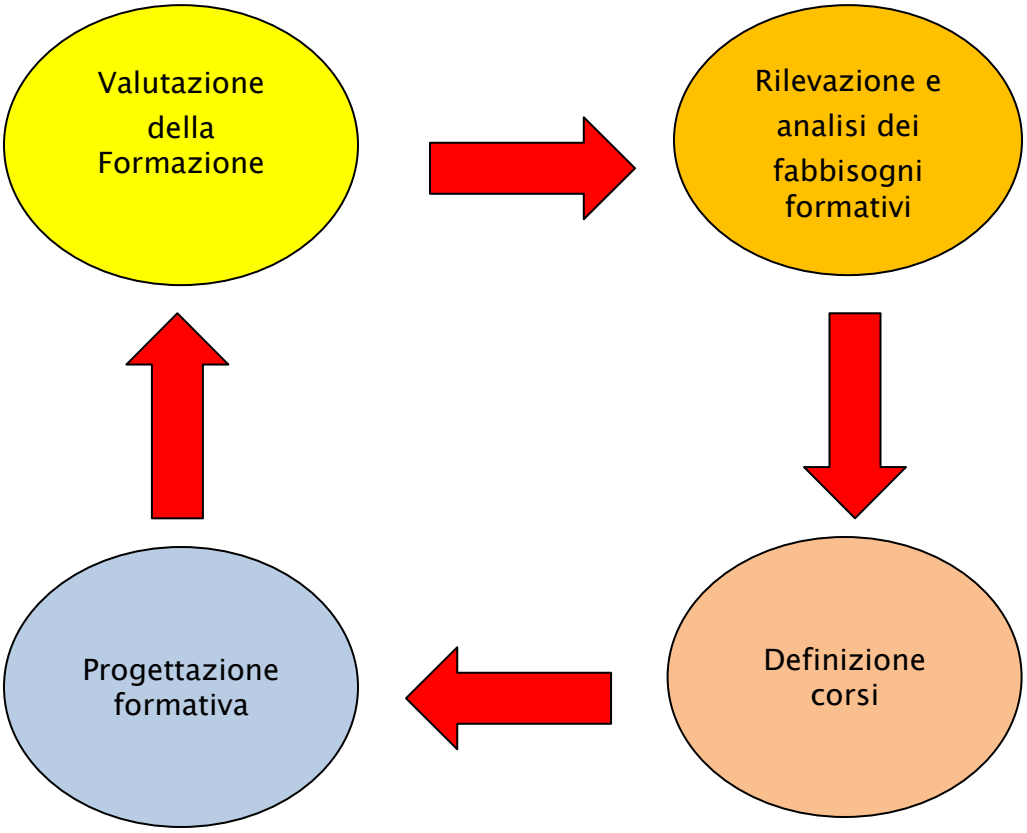
Attualmente la raccolta dei fabbisogni formativi dei singoli dipendenti avviene attraverso le segnalazioni ricevute direttamente dai Dirigenti e dagli Incaricati di Posizione Organizzativa dell'Ente.

LE FASI DELLA FORMAZIONE

Il "ciclo della formazione" risulta scomponibile in quattro fasi:

1. Analisi dei fabbisogni formativi;
2. Progettazione formativa;
3. Erogazione e gestione dell'intervento formativo;
4. Valutazione dell'intervento formativo.

L'output di ogni fase costituisce l'input per la fase successiva, secondo uno schema circolare finalizzato ad un miglioramento ed affinamento continuo, che vede l'output finale dalla valutazione quale nuovo input per l'analisi dei bisogni.



PRIMA FASE

RACCOLTA DEI FABBISOGNI FORMATIVI

Il servizio Controllo di gestione, formazione, sicurezza sul lavoro e qualità individua i destinatari della formazione e analizza i contenuti e la metodologia dei corsi di formazione.

SECONDA FASE

DEFINIZIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE

Il Servizio Controllo di gestione, formazione, sicurezza sul lavoro e qualità definisce per ogni corso programmato gli obiettivi formativi, i contenuti, gli ambiti formativi (aggiornamento normativo, sviluppo delle competenze), i potenziali destinatari (raggruppati per inquadramento e categoria giuridica, area o profilo professionale, contesto organizzativo o posizione di lavoro).

TERZA FASE

ELABORAZIONE DEL PIANO DI FORMAZIONE

Il piano di formazione è il documento ufficiale per la programmazione delle attività formative della Provincia di Alessandria, al fine di consentire di giungere ad una corretta programmazione dell'attività di formazione dei lavoratori sia in termini generali che in termini specifici legati alle mansioni dei singoli lavoratori viene redatto dal servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità e condiviso con i Datori di lavoro, i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, il medico competente, il Servizio gestione Giuridica del Rapporto di lavoro e il Servizio Sviluppo Organizzativo e Relazioni Sindacali.

Al fine di consentire di giungere ad una corretta programmazione dell'attività di formazione dei lavoratori sia in termini generali che in termini specifici legati alle mansioni dei singoli lavoratori, il servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità un Piano di Formazione pluriennale anche ai sensi dell'art 5 comma 2 del D.L. 124 del 26.10.2019.

Una volta individuate le priorità per la formazione del personale, il servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità si procederà a precisare, sulla base delle indicazioni fornite dal Piano, i contenuti specifici dei corsi da svolgere ed in maniera puntuale il personale appartenente ai profili professionali da formare.

PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE ED EROGAZIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE

Il servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità raccoglie le offerte formative dei vari enti/Scuole/Docenti di formazione e le iscrizioni ai corsi.

Le offerte vengono valutate in base ai costi, alla qualità di proposta formativa, alle esperienze maturate presso le pubbliche amministrazioni.

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi e logistici, il servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e qualità definisce la durata dei corsi, la sede, le modalità di monitoraggio delle attività, le modalità di valutazione dell'efficacia delle attività formative.

QUARTA FASE

VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELL'AZIONE FORMATIVA

Il servizio Controllo di gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità verifica la valutazione dell'efficacia dell'azione formativa.

La verifica di efficacia della formazione avviene a tre livelli:

- Efficacia interna (riferita alle modalità di erogazione);
- Qualità percepita (riferita ad adeguatezza, utilità e qualità delle docenze)
- Efficacia esterna (finalizzata a verificare l'effettivo incremento delle competenze dei partecipanti a seguito delle azioni formative).

LA PIANIFICAZIONE

Nell'ambito delle azioni di riorganizzazione e di rinnovamento di cui la Provincia di Alessandria è stata oggetto, la formazione occupa un posto strategico nel favorire la crescita professionale dei Dipendenti e nel far fronte alle esigenze di flessibilità ed efficienza che la riorganizzazione ed il contesto attuale rendono necessarie.

Con questi obiettivi, la Provincia intende investire in un'offerta formativa di qualità.

Sono infatti importanti le leggi e le risorse finanziarie, ma senza una programmazione attenta ed un presidio qualificato del personale provinciale, politico e della Dirigenza, tutto questo rischia di non raggiungere l'obiettivo di un'offerta formativa che porti ad una crescita culturale e professionale di tutti i Dipendenti.

Al fine di consentire di giungere ad una corretta programmazione dell'attività di formazione dei lavoratori sia in termini generali che in termini specifici legati alle mansioni dei singoli lavoratori, il Servizio Controllo di gestione, Formazione, redige un Piano di Formazione pluriennale anche ai sensi dell'art 5 comma 2 del D.L. 124 del 26.10.2019, che viene presentato e commentato e condiviso con Datori di lavoro, gli RLS – Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, il medico Competente e il Servizio Sviluppo organizzativo e Relazioni Sindacali ogni anno durante la Riunione periodica della sicurezza.

Il protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del Covid-19 negli ambienti di lavoro, sottoscritto il 14 marzo 2020 fra il Governo e le parti sociali, prevede la sospensione di tutti gli eventi interni e di ogni attività di formazione in modalità in aula, anche obbligatoria, anche se già organizzati, e che la formazione sia svolta in modalità a distanza.

A questo va anche aggiunto quanto disposto dal D.L. 17 marzo 2020, n. 18 (Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori ed imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19), c.d. "Cura Italia" che, all'articolo 103, comma 2 ha stabilito che "Tutti i certificati, attestati, permessi, concessioni, autorizzazioni e atti abilitativi comunque denominati, in scadenza tra il 31 gennaio e il 15 aprile 2020, conservano la loro validità fino al 15 giugno 2020".
Pertanto la mancata effettuazione dell'aggiornamento non preclude lo svolgimento dell'attività lavorativa.
Aggiornamento che viene ora completato, al termine del divieto di formazione in presenza, come da modalità stabilite dalla disciplina di riferimento.

La Regione Piemonte ha recepito le indicazioni formulate dal gruppo tecnico interregionale "Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro", diffuse attraverso la circolare prot. 12255/A1409B del 14/4/2020, ribadendo che le attività formative organizzate in videoconferenza sincrona sono equiparate alla formazione in presenza e sono quindi idonee a soddisfare gli adempimenti formativi in materia di salute e sicurezza previsti dalla legge.

Conseguentemente, in base alle disposizioni normative attualmente in essere in questo periodo di emergenza epidemiologica da COVID-19, il Servizio di Prevenzione e Protezione provvederà all'elaborazione, anche, di nuove modalità di formazione a distanza con l'obiettivo di salvaguardare la maggior continuità formativa possibile i dipendenti.