

CARTA DELLA QUALITA'

Approvata il 21 giugno 2018, aggiornata il 07/11/2022

Il Direttore

Introduzione

La Carta della qualità si pone come obiettivo di rendere note le caratteristiche del servizio offerto agli utilizzatori ed agli utenti, ispirandosi a criteri di trasparenza ed efficacia e garantendo il costante confronto tra le esigenze espresse ed inesprese degli utenti e la propria offerta formativa.

Presentazione dell'Ente

Arciragazzi Bolzano nasce nel 1983 con lo scopo di sviluppare attività educativa rivolta alle nuove generazioni in Provincia di Bolzano, in costante confronto con il dibattito nazionale ed internazionale. A tal fine promuove iniziative di carattere educativo e formativo, di qualificazione, aggiornamento e perfezionamento professionale nell'ambito del Terzo Settore, soprattutto a livello educativo, formativo, culturale e sociale. Lo sviluppo di progetti di carattere formativo, di ricerca, di orientamento pone al centro il cliente, offrendo servizi personalizzati e di know how di elevata qualità. Il metodo adottato è caratterizzato da un percorso che inizia con una fase di ricerca e analisi organizzativa al fine di proporre soluzioni coerenti con il settore di appartenenza. La progettazione delle soluzioni avviene coinvolgendo attivamente il cliente, al fine di garantire una personalizzazione delle attività realizzate ed erogata con la necessaria attenzione al clima ed ai valori dell'associazione. L'erogazione delle attività formative, in accordo con il cliente, avviene presso le sedi abilitate a tal fine. Ogni percorso viene monitorato con l'utilizzo di dispositivi qualitativi e quantitativi e viene monitorato da un nostro professionista in tutte le sue fasi. Solo attraverso questo processo è infatti possibile supportare la crescita e lo sviluppo personale.

Servizi offerti

Considerato l'importante ruolo di Arciragazzi Bolzano nel quadro del sistema Arci Provinciale, l'associazione offre i seguenti servizi:

- Promozione, progettazione e coordinamento sul territorio provinciale di attività educative e formative rivolte alle giovani generazioni, a professionisti e volontari delle organizzazioni del Terzo Settore, agli istituti scolastici di ogni ordine e grado;

- Promozione di iniziative rivolte ad approfondire la conoscenza dei principi e dell'organizzazione del Terzo Settore;
- Sviluppo di interventi sulle politiche attive del lavoro, anche in collaborazione con altri enti ed organizzazioni, con particolare attenzione all'informazione orientativa, alla consulenza orientativa ed all'accompagnamento alla valorizzazione del proprio potenziale.

Politiche e Strategie associative

Arciragazzi si propone di offrire ai propri clienti progetti elaborati considerando quanto di più innovativo viene proposto a livello nazionale ed internazionale adatto alle esigenze del terzo settore della Provincia di Bolzano. Arciragazzi Bolzano, forte di 35 anni di esperienza a livello educativo e formativo, e dell'appartenenza alla rete nazionale Arci si propone come uno dei punti riferimento per le realtà del Terzo Settore della provincia di Bolzano che hanno come ambito operativo le attività educative, formative, culturali e sociali. Arciragazzi Bolzano opera nel rispetto delle leggi, motivando i collaboratori ad operare per la piena soddisfazione di tutte le parti interessate ed intende affinare il proprio sistema di indicatori per avere informazioni significative per perseguire un miglioramento continuo.

Organigramma



Relazioni con il territorio

Sono stati stipulati degli opportuni protocolli d'intesa con i seguenti soggetti:

- Istituto comprensivo Laives I
- Istituto secondario Superiore "Gandhi" di Merano
- Arci Bolzano, comitato provinciale.
- Arciservizio Civile Bolzano
- Centro Servizi Cultura e Volontariato- RETE
- Società Cooperativa Sociale @Itrimondi
- Consorzio Irecoop
- Associazione "La Strada der Weg"
- Filcams – CGIL/AGB Bolzano

Risorse Professionali

Arciragazzi Bolzano, associazione di promozione sociale, si avvale del proprio personale dipendente (e delle altre associazioni aderenti). In genere l'attività di docenza viene affidata ad esperti che, provenendo dal mondo professionale e del terzo settore, detengono le competenze specialistiche che solitamente determinano la significatività del corso o a docenti che abbiano competenze disciplinari e metodologiche specifiche. Arciragazzi pratica il coinvolgimento dei propri dipendenti e collaboratori nella condivisione degli obiettivi attraverso riunioni informative e per mezzo di interventi formazione-formatori. La direzione definisce nei mansionari le competenze necessarie per svolgere le attività delle singole funzioni individuate nell'organigramma. La formazione dei propri dipendenti diventa investimento strategico che viene perseguito attraverso interventi di formazione tecnico-specialistico, di addestramento ed aggiornamento periodico, così come specificato dal piano formativo dell'ente.

Risorse Strumentali

Arciragazzi Bolzano per la realizzazione dei suoi corsi e delle sue attività si avvale innanzitutto delle sale site presso la propria sede sociale a Bolzano in via Dolomiti 14 e 14/a. Molta attenzione viene posta agli strumenti messi a disposizione dalle nuove tecnologie informatiche. Quando la tipologia del corso lo richiede, si rivolge esternamente avendo cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami concernenti la tutela della salute, dell'igiene, e della sicurezza degli individui.

Principali attività svolte

Arciragazzi collabora dal 1984 con l'amministrazione provinciale (ufficio politiche giovanili in lingua italiana, Ufficio Sanità, ufficio ambiente). Fra le principali iniziative finanziate ci sono strutture rivolte ai giovani (Centro Pippo e Teslab, Coworking della memoria a Merano) ed iniziative come Promemoria Auschwitz, Campi della legalità, Ultima Fermata Srebrenica e Centro Servizi Culturale e Volontariato.

Rispetto alle attività finanziate dal Fondo Sociale Europeo della provincia di Bolzano, Arciragazzi è stato partner di:

- 1) *Iniziativa comunitaria Equal Going 2005-2008;*
- 2) *Azione di Sistema INSIDE – Implementazione di nuovi sistemi di integrati per la prevenzione della dispersione scolastica fasc nr. 2/250/2010 FSE;*
- 3) *Azione di Sistema INSIDE JOB – Sperimentazione di una rete territoriale per l'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione, lavoro ed orientamento, fasc nr. 2/19/2013 FSE.*
- 4) *Avviso pubblico interventi di contrasto alla dispersione scolastica e miglioramento delle competenze chiave – PO FSE 2014-2020 Annualità 2018/2019 – ASSE III – P.I. 10.i /O.S. 10.1 /10.2 -Progetto Forward codice progetto FSE 30164, Progetto Edubes codice progetto FSE 30165, Progetto Goal codice progetto FSE 30163, Progetto Educons codice progetto FSE 30162*

Esiti Raggiunti

L'obiettivo di Arciragazzi Bolzano è erogare servizi di qualità avvalendosi di persone qualificate e preparate in diversi ambiti. L'associazione si impegna a sviluppare servizi di buon livello qualitativo attraverso l'individuazione di indici/indicatori al fine di mettere in atto un processo di miglioramento continuo:

Obiettivi/indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Obiettivo: rispetto delle procedure dichiarate Indicatore: NC rilevante dall'ente di certificazione	assenza	(verbali dell'Ente di Certificazione)
Obiettivo: Soddisfazione degli utenti e dei clienti Indicatore: test di gradimento (punteggio 1 a4)	3	Testi di gradimento
Obiettivo: gestione adeguata dei reclami Indicatore: n. gg presa in carico reclamo	3gg	Nr. di reclami ricevuti, tempi di gestione.

La soddisfazione dei committenti viene realizzata attraverso interviste guidate e/o andamento di mercato, informazioni sulla qualità del servizio fornito, contestazioni, perdita dei clienti, clienti nuovi acquisiti, ecc. La soddisfazione dei fruitori viene rilevata attraverso questionari ad hoc somministrati durante e a conclusione dell'attività formativa. La direzione analizza le informazioni raccolte e definisce le azioni da intraprendere in occasione del riesame della direzione.

Gestione delle non conformità

Si definisce “Non conforme” un prodotto/servizio, un comportamento non corrispondente ai requisiti specificati (espliciti o impliciti in contratto, in procedura e per legge).

Si definisce “Reclamo” la comunicazione con la quale un portatore di interesse dichiara di essere stato danneggiato da una Non conformità dell’azienda nei confronti dei suoi requisiti.

Si definisce “Trattamento della Non conformità” l’intervento effettuato per eliminare/limitare immediatamente gli effetti negativi causati dal problema riscontrato, allo scopo di far proseguire e concludere il servizio o la produzione e tenere fede agli impegni con scadenza immediata.

Per eliminare le cause generanti le Non conformità sono attuate adeguate azioni correttive effettuando:

- analisi della cause che hanno generato le Non conformità;
- pianificazione e realizzazione delle attività per eliminare le cause;
- verifica dell’efficacia dell’azione intrapresa;
- aggiornamento, se necessario, rischi ed opportunità;
- modifica, se necessario, del sistema.

Impegni assunti dal soggetto verso i beneficiari

Arciragazzi Bolzano, nell’erogazione dei servizi, si impegna verso i clienti, utenti e beneficiari a garantire: il rispetto dell’uguaglianza dei diritti degli utenti, con divieto di effettuare discriminazione per lingua, razza, religioni, opinioni politiche; l’imparzialità da parte dei soggetti erogatori della formazione; i criteri di efficienza e di efficacia; l’accesso per tutti i corsisti delle informazioni che riguardano il rispetto il rispetto e la professionalità nel rapporto con i corsisti.

Arciragazzi Bolzano si impegna inoltre a:

- analizzare le domande dei beneficiari finali e proporre soluzioni dirette e tempestive;
- offrire una flessibilità in termini di gestione ed organizzazione (orari, scelta della sede di svolgimento degli interventi, creazione di lezioni individualizzate);
- monitorare le non conformità rilevate, in modo da identificare ed attuare le opportune azioni correttive sia in sede di programmazione che di attuazione delle attività;
- definire specifici obiettivi per la qualità che, in quanto misurabili, permettono di valutare, tramite gli opportuni indicatori, i risultati ottenuti;
- ricercare e monitorare la qualità anche dei fornitori (didattici, consulenziali, materiali, ecc.) effettuando l’opportuna valutazione, considerato il ruolo rilevante che svolgono sulla qualità del servizio erogato;
- monitorare la soddisfazione del cliente.

Doveri dei beneficiari verso l’ente

La qualità dei servizi erogati dipende, significativamente, dal contributo, dal comportamento e dal ruolo che il cliente, l'utente e beneficiario assume durante l'erogazione del servizio. A tal fine egli deve:

- esplicitare i propri obiettivi e/o aspettative
- esprimere pareri, proposte, reclami
- collaborare attivamente alle attività svolte
- tenere comportamenti corretti nei confronti dell'ente e dei suoi collaboratori
- tenere comportamenti corretti nei confronti delle risorse strumentali dell'ente
- rispettare le regole dettate dall'ente gestore del servizio

Il fruitore del servizio ha il diritto di segnalare qualsiasi inadempienza rispetto ai contenuti delle attività o ai principi presenti nella presente carta di qualità. I reclami, le non conformità e le lamentele in generale ogni inadempienza dovrà essere segnalata riportando: generalità dell'utente, descrizione dell'inadempienza, eventuale documentazione comprovante quanto segnalato. Arciragazzi Bolzano si impegna ad esaminare con tempestività ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente carta dei servizi. L'azione di ascolto dei beneficiari si esplica mediante la somministrazione di questionari ed analisi realizzati attraverso diversi canali (telefonici, telematici e colloqui). Entro 30 giorni dalla segnalazione Arciragazzi Bolzano comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e degli eventuali provvedimenti adottati.

Arciragazzi Bolzano prevede alla verifica biennale della Carta della qualità per testare gli standard raggiunti, gli obiettivi raggiunti e quelli non raggiunti, per consolidare e rendere più trasparente il rapporto con i clienti. Il documento può essere revisionato ogni qualvolta ne emerga l'esigenza in relazione a modifiche normative, organizzative e/o gestionali significative.

All'interno della struttura di Arciragazzi Bolzano, la presente Carta della qualità viene messa a disposizione in un'apposita sezione del sistema informatico con gli altri documenti della qualità da cui è accessibile da ogni postazione interna. La Carta della qualità è accessibile sul sito internet www.arci.bz.it/arciragazzi.