

CARTA

DELLA

QUALITA'

VERSIONE 1 del 22.01.18



CARTA DELLA QUALITA'

Il presente documento viene elaborato al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti, gli impegni che Recruit srl assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi. Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

1. POLITICA DELLA QUALITA'

La Politica per la qualità è stata definita dalla Direzione in modo tale da:

- risultare appropriata alle esigenze dei clienti, dell'organizzazione interna e della normativa cogente e volontaria di carattere nazionale e comunitario
- mantenere l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo e la ridefinizione degli obiettivi per la qualità
- rispettare i requisiti formulati dalle Regioni in cui Recruit è accreditata in termini di indicatori e valori limite per gli indici di efficienza e di efficacia del servizio erogato, la relazione con il territorio, la dotazione logistica e la situazione economico finanziaria.

La comunicazione della Politica per la qualità all'interno della organizzazione avviene attraverso incontri del Coordinatore Area Formazione Lavoro con il personale e con la diffusione di documentazione di supporto.

La Politica per la qualità di Recruit è riesaminata dalla Direzione con cadenza annuale per verificarne l'adeguatezza alle esigenze dei clienti e della normativa vigente.

La Politica per la qualità, gli obiettivi ed i conseguenti impegni dell'azienda sono definiti, formalizzati e monitorati dalla Direzione con frequenza annuale.

La qualità costituisce un elemento fondamentale degli interventi di Recruit in ambito formativo.

In questi anni, sulla base delle esperienze condotte, abbiamo individuato alcuni obiettivi generali per la Politica della Qualità.

Questi si concretizzano nel:

- sviluppare stili e modalità di lavoro cooperativo all'interno dell'organizzazione,
- accrescere le competenze professionali dei lavoratori in coerenza con gli obiettivi di sviluppo dell'organizzazione,
- disporre di un sistema di valutazione dei risultati che tenga conto delle performance organizzative,
- promuovere relazioni e collaborazioni con il sistema territoriale delle associazioni e delle imprese,
- rispettare i requisiti e gli indicatori dell'accreditamento delle regioni presso cui l'ente è accreditato
- soddisfare ulteriori requisiti richiesti dagli enti finanziatori per l'accreditamento delle strutture formative,
- soddisfare i requisiti richiesti delle regioni presso cui l'ente è accreditato per l'accreditamento delle strutture formative ed i valori limite stabiliti per essi.
- rispettare le indicazioni della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03)
- rispettare i valori e i principi contenuti nel Codice etico di Recruit e le indicazioni contenute nel Modello Organizzativo, di gestione e controllo dell'ente.

Più dettagliatamente Recruit è costituito da risorse che lavorano per dare il massimo contributo possibile al successo dell'organizzazione.

Nel rispetto delle competenze di ciascuno, che riteniamo vadano continuamente aggiornate tramite piani di formazione, lavoriamo per produrre risultati di qualità elevata per i nostri clienti, con i quali tendiamo a costruire relazioni durature e trasparenti.

Attraverso un confronto professionale continuo sui temi centrali della formazione, dell'orientamento e dei servizi per il lavoro, selezioniamo e sperimentiamo nuovi approcci e metodologie da utilizzare nell'ambito dei nostri interventi.

Ciò è valido per tutti i componenti del gruppo, compresi coloro che operano con minor continuità.

La comunicazione, oltre che la capacità professionale, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento delle attività e per la finalizzazione dell'impegno di tutti.

La condivisione delle informazioni, tesa a rendere efficace la nostra azione a tutti i livelli e in tutte le fasi del nostro lavoro (dal contatto del cliente, alla progettazione, al coordinamento delle attività, alla verifica dei risultati) è alla base del lavoro di tutti i giorni.

Ad ogni collaboratore vengono fornite informazioni, conoscenze e modelli per comprendere ciò che va fatto, e soprattutto per farlo, nei tempi stabiliti.

L'organizzazione ha stabilito come mission aziendale lo svolgimento di un'attività formativa efficace e di qualità, in grado di offrire all'utenza proposte in linea con i fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro.

2 INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI OFFERTI

Recruit Srl attenta ai bisogni e alle aspirazioni di chi vuole migliorare le proprie competenze e i propri saperi, ogni anno progetta interventi formativi attenti agli sviluppi del mercato.

L'offerta formativa viene resa disponibile sui siti della società e, con materiali ad hoc, presso le proprie sedi.

Recruit srl organizza corsi di diverse tipologie formative:

Corsi di alta specializzazione

Destinata a chi è in cerca di nuova occupazione o a chi già opera nel mondo del lavoro e intende migliorare la propria posizione e professionalità attraverso l'aggiornamento ed un arricchimento delle proprie competenze.

Formazione per le aziende

Interventi rivolti alle imprese con diverse modalità:

- Frontale in Aula

Progettiamo e gestiamo da anni corsi di formazione con una costante attenzione alle richieste del mercato e all'evoluzione dei modelli organizzativi delle imprese.

- Experience Training

Progettiamo e gestiamo corsi di formazione manageriale, comportamentale, specialistica, esperienziale, indoor ed outdoor sulla base di una esperienza ventennale.

- eLearning

Grazie alla nostra esclusiva piattaforma di e-learning realizziamo interventi formativi su misura in relazione al fabbisogno, agli obiettivi aziendali, e alle caratteristiche del personale coinvolto.

Formazione finanziata

Rivolta a giovani e adulti in cerca di lavoro per favorirne l'inserimento professionale, offre percorsi che consentono l'acquisizione e/o il perfezionamento di competenze professionali. E' attivata nelle regioni ove Recruit è accreditata per la formazione o attraverso partneri ad hoc.

L'Ente lavora in stretta sinergia con le Istituzioni pubbliche e con le aziende e trova nella cittadinanza residente a Roma e nel Lazio il suo bacino di utenza finale.

Nell'erogazione dei propri servizi l'azienda si ispira a principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

Le risorse professionali interne sono quelle definite nell'organigramma. L'organizzazione si avvale inoltre di collaboratori esterni, quali esperti e docenti, coerentemente alle specifiche competenze richieste dai singoli corsi. Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti partecipanti ai corsi.

La struttura comprende due aule ad uso didattico, attrezzate con la seguente dotazione minima standard: lavagna a fogli mobili, videoproiettore, videowall, postazioni informatiche connesse in rete, software applicativi di ultima generazione, stampanti, scanner, pc docente, connessione alla rete Internet.

Contestualmente alla presente Carta della Qualità, Recruit si impegna a consegnare, su richiesta della committenza e/o dei beneficiari, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, l'esito della valutazione positiva.

3 FATTORI DI QUALITA'

Recruit Srl misura il raggiungimento dei propri obiettivi attraverso specifici indicatori di monitoraggio delle performance conseguite. I principali riguardano:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Flessibilità organizzativa/gestionale	Tempi di trattamento di: reclami e azioni di intervento a specifiche problematiche avvenute	Ove possibile i reclami e le azioni specifiche devono essere trattati entro 5 giorni	Report Reclami Report azioni specifiche
Tempestività di risposta alle richieste pervenute durante l'erogazione	N° di giorni intercorrenti fra ricevimento richiesta e risoluzione della stessa.	Tempo massimo di risposta 10 giorni.	Documentazione di archivio delle richieste pervenute e loro gestione
Livello di soddisfazione dei partecipanti	% di corsisti soddisfatti del corso	Valutazione 4-5 dei questionari di valutazione	Questionari di customer ed analisi relativa

4 DISPOSITIVI DI GARANZIA A TUTELA DEI COMMITTENTI E DEI BENEFICIARI

4.1 Strumenti di rilevazione del feedback

Recruit srl raccoglie i feedback derivanti dalle attività di formazione a valle di ogni intervento formativo.

Al termine del corso viene infatti somministrato idoneo questionario anonimo (per i corsi con durata superiore alle 8 ore) che valuta la soddisfazione dell'utente nei confronti dei contenuti affrontati, dei docenti, dell'organizzazione del corso e dell'attività proposta nel suo complesso.

Durante lo svolgimento dei corsi, inoltre, il tutor formativo è costantemente a disposizione degli allievi per accogliere segnalazioni ed osservazioni.

Qualora l'attività formativa sia rivolta ad un'azienda, la rilevazione della soddisfazione del committente viene effettuata attraverso canale telefonico mediante contatto diretto con il referente aziendale.

Queste modalità, dunque, consentono all'utenza di comunicare ogni tipo di suggerimento, richiesta, criticità e reclamo.

4.2 Gestione dei reclami e azioni correttive

In caso di reclamo da parte di utenti dei servizi il Tutor informa il Coordinatore Formazione ed il Coordinatore Area Formazione e Lavoro.

Il tutor raccoglie dalle parti coinvolte le informazioni utili ad avere un quadro esaustivo dell'accaduto e relaziona al Coordinatore Formazione. Quest'ultimo provvede ad individuare le azioni correttive da intraprendere con l'approvazione del Coordinatore Area Formazione e Lavoro.

Il Tutor tiene infine traccia dell'accaduto in una relazione scritta che viene tenuta nella pratica di riferimento.

4.3 Clausole di garanzia: Patto Formativo e Carta degli Impegni e dei Diritti

Nella presente carta della qualità Recruit esplicita le clausole di garanzia per gli utenti. Esse rappresentano le indicazioni di responsabilità che gli attori coinvolti nell'erogazione della formazione devono assumersi a garanzia della buona riuscita del processo di apprendimento.

Impegni dell'Ente di Formazione:

- ✓ Garantire la presenza di docenti, locali, strutture e attrezzature idonee e di qualità.
- ✓ Raccogliere le esigenze espresse dagli allievi e individuare puntuali risposte.
- ✓ Garantire la trasparenza sulle modalità organizzative del corso (stage, esami, ecc.).
- ✓ Assicurare che l'offerta didattica corrisponda a quanto promesso in fase di promozione.

Impegni dei Corsisti:

- ✓ Partecipare con impegno e costanza al corso prescelto
- ✓ Rispettare cose e persone senza danneggiare strutture ed attrezzature.

5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Di seguito vengono descritte le principali funzioni coinvolte sul servizio di formazione e le responsabilità ad esse affidate.

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

6. MODALITÀ DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO

La carta della Qualità viene resa disponibile presso le sedi della società e viene consegnata ai committenti e utenti che ne facessero richiesta.

7. MODALITÀ DI REVISIONE PERIODICA

Con cadenza annuale la Carta della Qualità viene rivista e aggiornata se necessario.


VALIDAZIONE

Roma, 15/05/2019

Firme



Amministratore Unico Recruit srl
Paola Rosa Angela Verderajme



Coordinatore Area Formazione e Lavoro Recruit srl
Responsabile dei processi
Marina Verderajme