



Consorzio Interuniversitario sulla Formazione

Co.IN.Fo.

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La presente “Carta dei servizi” scaturisce dalla volontà di promuovere il miglioramento continuo della qualità dell’offerta formativa e delle sue modalità di erogazione, che costantemente ne consolidi i punti di forza e ne migliori i punti di debolezza. Il Consorzio ha pertanto intrapreso un percorso finalizzato a definirne gli elementi caratterizzanti di un sistema della formazione capace di garantire agli utenti la rispondenza tra i servizi resi e la soddisfazione delle loro aspettative, continuamente monitorato. Lo strumento intende definire gli standard operativi dei servizi formativi offerti dal Co.IN.Fo., basati su una logica di qualità e trasparenza, che tutela in via prioritaria gli interessi e i bisogni degli utenti.

La Carta è valida dalla data di adozione e può essere soggetta a modifiche con provvedimento del Presidente del Consorzio.

La Carta dei servizi rappresenta quindi un vero e proprio patto tra il Consorzio e l’utente fruitore del servizio.

Il Co.IN.Fo. ha pertanto individuato i servizi e gli standard di qualità tenendo conto dei seguenti aspetti:

- le dimensioni significative dei servizi, le quali devono tener conto di ciò che è effettivamente prioritario per gli utenti e di ciò che contribuisce all’efficacia del risultato finale;
- gli obiettivi che Il Co.IN.Fo. vuole perseguire attraverso i servizi; a tal scopo gli standard devono essere rilevanti, accurati, coerenti, confrontabili, pubblicizzati e facilmente comprensibili dagli utenti;
- la definizione chiara dell’output e delle caratteristiche dei servizi erogati;
- il coinvolgimento degli operatori e degli utenti.

Il Co.IN.Fo. ha adottato quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi.

ACCESSIBILITÀ

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentano, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso.

TRASPARENZA

Per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

TEMPESTIVITÀ

Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell’erogazione del servizio.

EFFICACIA

Per efficacia si intende la capacità del Consorzio di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli stakeholders.

PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO

È un Ente di Diritto privato in controllo pubblico che svolge attività di formazione e ricerca principalmente per gli adulti che operano nelle Università e nelle Pubbliche Amministrazioni. Un soggetto esclusivo nel panorama universitario nazionale ed europeo.

Riconoscendo le finalità sociali perseguite, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ha conferito al Consorzio la personalità giuridica pubblica (G.U. N. 48 DEL 27.02.2004).

Il Co.IN.FO. nasce nel marzo 1994 dall'impulso iniziale di sei Università e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Scuola Nazionale dell'Amministrazione. A questi si sono aggiunti numerosi altri Atenei, interessati a migliorare, mediante la formazione, l'efficienza delle Amministrazioni nel quadro della cooperazione interuniversitaria.

I rapporti tra gli Atenei ed il Co.IN.FO. rispettano da tempo le modalità dell'in-house providing relativamente sia al fatturato (il Co.IN.FO. svolge attività per gli Enti consorziati in misura superiore all'80%), sia all'esercizio del controllo analogo congiunto (l'Assemblea approva il Bilancio preventivo e consuntivo, il Collegio dei Revisori dei Conti è nominato dall'Assemblea, e due dei tre componenti sono nominati tra i membri dell'Assemblea).

È un Ente disciplinato da un proprio Statuto che ne regola l'ordinamento ed il funzionamento, facendo assumere allo stesso caratteristiche e finalizzazioni pubbliche. La personalità giuridica privata assunta dal Consorzio, accanto alle previsioni di legge sopra richiamate, vede il Co.IN.FO. destinatario anche delle norme in materia di Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".

MISSION

Nell'Università, per l'Università, con l'Università: è la *mission* che il Co.IN.FO. ha fatto propria contrapponendo alle logiche del passato un nuovo modo di operare fondato sul coinvolgimento e sulla partecipazione attiva degli Atenei nella prospettiva di realizzare comuni traguardi, di crescita individuale e di sviluppo organizzativo. Le azioni promosse dal Co.IN.FO. si prefiggono di favorire la diffusione di una nuova cultura per accompagnare il cambiamento nei complessi scenari della società della conoscenza e dell'apprendimento lifelong. Per questo motivo il Co.IN.FO. valorizza il capitale umano, scientifico e intellettuale di cui le Università dispongono a favore di sé stesse, del territorio e della società.

All'inizio di ogni esercizio finanziario l'Assemblea delle Università associate approva il Piano annuale di attività in conformità con le linee-guida stabilite dal Comitato tecnico-scientifico e con le strategie stabilite dal Consiglio di Amministrazione (Giunta).

Il Comitato tecnico-scientifico è composto da rappresentanti della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA), del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), della Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI) e del Convegno permanente dei Direttori Generali e dei Dirigenti delle Università italiane (CODAU).

SEDI E RECAPITI

Il Co.IN.Fo. ha sede legale:

c/o Università degli Studi di Torino - Via Verdi, 8 - 10124 Torino

e sede operativa:

Via G. Bogino, 2 – 10124 Torino

TEL. 011/6702290-91 - FAX 011/8140483

segreteria@coinfo.net www.coinfo.net

STRUMENTI E METODOLOGIE DI MISURAZIONE

Gli strumenti di valutazione che, di norma, saranno utilizzati per la valutazione sono i seguenti:

Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione e servizi al lavoro attraverso:

- Indagini sulla soddisfazione dell'utenza sulla programmazione;
- Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi e delle attività;
- La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza svolta;
- Osservazione diretta del Tutor d'aula;
- Ascolto dei partecipanti: raccolta di elementi di criticità o punti di forza;
- Questionari di gradimento di fine corso;
- Questionario specifico relativo alle aspettative dei partecipanti rispetto al corso.

Apprendimento dei partecipanti durante gli interventi formativi attraverso:

- Questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo;
- Prove finali;
- Esercitazioni alla fine o durante il corso;
- Risultati dei lavori di gruppo.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato a seconda del servizio attraverso la gestione dei reclami, interviste e questionari periodici e specifici.

TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione e dei, secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni e aspettative e del rispetto della legalità.

Allo scopo di tutelare tali diritti, il Consorzio, con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale, dei fornitori e della stessa utenza, si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti. Il Consorzio si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste.

Gli utenti del servizio della formazione hanno il diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti.

Il Consorzio si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

GESTIONE DEI RECLAMI

All'utente è garantita la possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo al CO.IN.FO., qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto comunicato dal soggetto erogatore.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

OBBLIGHI DELL'UTENTE

Ogni utente ha il diritto di usufruire del servizio osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti dei docenti, del personale addetto al servizio e degli altri utenti.

RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI DELL'UTENTE

Agli utenti sono richiesti alcuni dati personali che vengono registrati nell'archivio di gestione del servizio di formazione. I dati sono utilizzati esclusivamente ai fini del servizio. In base alla vigente normativa sulla privacy viene garantito il diritto alla riservatezza e l'immediata cancellazione su richiesta dell'utente.

DIFFUSIONE

La presente Carta Servizi verrà pubblicata sul sito web del Consorzio.