



## **CARTA DELLA QUALITA'**

### **SCUOLA REGIONALE DI FORMAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

**La Scuola Regionale di Formazione della Pubblica Amministrazione - Servizio Risorse Umane, Organizzative e Strumentali della Regione Marche**, (di seguito denominata “**Scuola**”), intende adottare lo strumento della Carta della Qualità al fine di definire e comunicare in modo comprensibile gli impegni che si assumono a garanzia della qualità dei servizi formativi erogati nei confronti dei committenti (enti pubblici e altre pubbliche amministrazioni che commissionano i progetti formativi) e degli utenti (partecipanti ai corsi di formazione), in termini strategici (mission), organizzativi (servizi offerti e risorse impiegate), operativi (obiettivi e standard di qualità) e preventivi (dispositivi di garanzia a tutela dei committenti/utenti dei servizi).

#### **A ) LIVELLO STRATEGICO**

La Scuola, ai sensi della Legge Regionale del 15/10/2001 n.20, ha come propria *mission* quella di assicurare l’aggiornamento e la riqualificazione del personale regionale e di altri enti pubblici presenti sul territorio regionale nell’ambito della formazione continua.

Utilizzare la formazione come leva strategica per l’evoluzione delle competenze e dei ruoli, sviluppare e diffondere una cultura della managerialità pubblica coerente con i processi di riforma istituzionale, organizzativa e tecnologica in atto, significa supportare la semplificazione delle procedure amministrative, la trasparenza e favorire il processo di innovazione e di sviluppo della Pubblica Amministrazione per offrire servizi di qualità al cittadino.

La Scuola pertanto, nell’ambito delle competenze istituzionali assegnate, persegue i seguenti *obiettivi*:

- la valorizzazione e lo sviluppo delle risorse umane dell’Amministrazione regionale delle Marche e di altre pubbliche amministrazioni locali;
- l’utilizzo della formazione come leva strategica per l’evoluzione delle competenze e dei ruoli;
- la correlazione tra sistema formativo, sistema organizzativo e sviluppo delle risorse umane;
- lo sviluppo e la diffusione di una cultura della managerialità pubblica, coerente con i processi di riforma istituzionale, organizzativa e tecnologica in atto nella pubblica amministrazione;
- la semplificazione, lo snellimento delle procedure amministrative e la trasparenza;
- il miglioramento delle relazioni tra pubblica amministrazione e cittadini;
- la diffusione di informazione aggiornata e qualificante a supporto dell’operatività delle Pubbliche Amministrazioni.

Il presente documento si integra con la D.G.R. n. 310 del 26.03.2019, che disciplina l’organizzazione ed il funzionamento della Scuola Regionale di Formazione della Pubblica Amministrazione, e viene pubblicato sul sito web <http://www.regione.marche.it/> e sarà visibile ai partecipanti, ai docenti e agli interessati anche mediante affissione in bacheca presso gli uffici della scuola.

#### **B ) LIVELLO ORGANIZZATIVO**

##### **B.1. Descrizione attività formativa**

La Scuola, coerentemente alla sua mission, può organizzare attività formative a favore dei seguenti soggetti:

- personale regionale;
- personale dipendente degli enti di cui alla legge regionale 13/2014, art. 1, comma 1;
- personale dipendente di altre pubbliche amministrazioni;
- personale di cui alla legge 20/2001, art. 14, comma 1-bis.



Con riferimento alle *attività formative rivolte al personale regionale* la Scuola opera in modo integrato e coerente con le politiche regionali di sviluppo strategico e di gestione delle risorse umane, a supporto dei processi di apprendimento organizzativo e individuale, partendo dall'analisi delle competenze e delle attività proprie di ciascuna struttura organizzativa committente e avvalendosi di una rete di referenti della formazione composta da funzionari designati presso ciascun Servizio della Giunta e presso l'Assemblea Legislativa regionale che supportano la dirigenza nella individuazione del fabbisogno formativo.

La programmazione dell'offerta formativa rivolta *al personale di altre pubbliche amministrazioni presenti sul territorio regionale* avviene su committenza della stessa Amministrazione regionale a supporto di specifiche politiche regionali o su richiesta diretta delle Amministrazioni locali. La progettazione, la gestione e la valutazione formativa avviene in analogia al sistema formativo rivolto al personale regionale.

Il ciclo di gestione del processo formativo, definito più puntualmente nella D.G.R. n. 310/2019, si articola nelle seguenti fasi:

- I. Rilevazione e analisi del fabbisogno formativo e di apprendimento;
- II. Programmazione delle attività di formazione;
- III. Progettazione e gestione dei singoli percorsi formativi;
- IV. Valutazione dei risultati formativi e di apprendimento;
- V. Attestazione dell'attività formativa.

Il metodo formativo della Scuola prevede il superamento del modello didattico tradizionale basato sul trasferimento delle conoscenze, orientandosi su un modello centrato sull'analisi e lo sviluppo di competenze. A tal fine la Scuola privilegia l'utilizzo di metodologie didattiche attive.

Le attività formative/informative possono essere di diversa natura quali:

- seminario/convegno/webinar;
- aula interattiva;
- laboratorio formativo;
- e-learning, mediante l'utilizzo della piattaforma denominata Marlene Scuola accessibile dal sito: [www.marlenescuola.regione.marche.it](http://www.marlenescuola.regione.marche.it) ;
- formazione "on the job" (formazione sul posto di lavoro con assistenza di esperti/tutor).

La Legge Regionale n.20/2001 al comma 2 dell'art. 14 dispone che le attività formative sono gestite direttamente dalla Scuola e che a tal fine può avvalersi della collaborazione professionale di esperti, istituti ed università. La disciplina relativa alla scelta dei contraenti e al conferimento degli incarichi è definita nell'allegato A paragrafo B della D.G.R. n. 310/2019.

## **B.2. Area di svantaggio**

Sono assicurati incontri con i servizi preposti alla tutela di tali categorie di lavoratori.

## **B.2. Risorse professionali**

Le risorse professionali a disposizione della Scuola sono le seguenti:

**MARIOTTI PIERGIUSEPPE** Dirigente Servizio Risorse Umane Organizzative e Strumentali

**BALDUCCI ALESSIA** Responsabile P.O. Formazione del personale della PA territoriale e locale e progettazione di sistemi formativi innovativi – Progettista della Formazione e

**Scuola Regionale di Formazione della Pubblica Amministrazione**

Via Gentile da Fabriano, 2/4 – 60125 Ancona – ☎ 071/8064252-4349  
e-mail : scuoladelpersonale@regione.marche.it



*Responsabile del coordinamento del processo progettuale ai fini dell'Accreditamento*

<b>CIATTAGLIA FRANCA</b>	Responsabile P.O. Formazione del personale regionale – Progettista della Formazione
<b>GIORGIO LAURA</b>	Responsabile P.O. Segreteria della Scuola Regionale di formazione della Pubblica amministrazione e formazione del personale della Polizia Locale – Progettista della Formazione
<b>ANGELONI OMBRETTA</b>	Funzionario amministrativo – contabile
<b>MARZOCCA LAURA</b>	Funzionario amministrativo – contabile e <i>Responsabile della Qualità ai fini dell'Accreditamento</i>
<b>FICOSECCO CATIA</b>	Assistente amministrativo contabile
<b>ORLANDINI GIANFRANCA</b>	Collaboratore dei servizi tecnici, informatici e di supporto
<b>MASSARELLI IVANA</b>	Esecutore dei servizi tecnici, informatici e di supporto

### **B.3. Risorse logistico - strumentali**

Le dotazioni di risorse logistiche strumentali a disposizione della Scuola, presso Palazzo Li Madou, Via Gentile da Fabriano n. 2/4 Ancona, si possono riassumere in:

- N° 1 aula attrezzata per n. 25 posti, con banchi, sedie, lavagna, collegamento rete internet, videoproiettore (c.d. Aula 4);
- N° 1 aula attrezzata per n. 28 posti, con tavolo lungo, sedie, lavagna, collegamento rete internet, videoproiettore (c.d. Aula 2);
- N° 1 laboratorio di informatica per n. 16 posti, con tavoli e sedie con 9 PC + stazione docente collegati in rete internet, con lavagna e videoproiettore (c.d. Aula 3);
- N° 3 PC portatili da poter collegare nelle aule;
- N° 1 videoproiettore portatile;
- N° 5 uffici destinati a archivio/protocollo; gestione didattica delle attività formative; rendicontazione didattica e contabile/finanziaria delle attività formative.

Tutte le attrezzature in dotazione sono registrate nell'inventario dell'Amministrazione Regionale.

In aggiunta la Scuola può disporre, tramite sistema di prenotazione, anche di altre aule presenti nelle strutture regionali, di cui:

- N° 1 aula attrezzata per max. 100 posti, con poltroncine, lavagna, PC con collegamento rete internet, videoproiettore (c.d. Sala Li Madou, presso Palazzo Li Madou, Via Gentile da Fabriano n. 2/4 Ancona);
- N° 1 aula attrezzata per n. 27 posti, con tavolo lungo, sedie con poggia fogli, collegamento rete internet, videoproiettore (c.d. Sala Specchi, presso Palazzo Li Madou, Via Gentile da Fabriano n. 2/4 Ancona);



- N° 1 aula attrezzata per max. 100 posti, con poltroncine, lavagna, PC con collegamento rete internet, videoproiettore (c.d. Aula Verde, presso Palazzo Leopardi, Via Tiziano n. 44 Ancona).

#### **B.4. Informazioni sui servizi formativi offerti**

Contestualmente alla Carta della Qualità, gli utenti dispongono della scheda report descrittiva della singola attività formativa con indicazione degli obiettivi specifici, degli output verificabili e delle modalità di valutazione finale, attraverso la pubblicazione sulla intranet regionale del programma formativo annuale. In caso di variazioni e/o integrazioni del predetto piano, ai partecipanti è inviata tramite mail la scheda in questione.

#### **C) LIVELLO OPERATIVO**

La tabella allegata riporta i principali elementi che la Scuola identifica come fattori della qualità e rispetto ai quali si stabilisce il sistema di misurazione e verifica al fine di poter tenere sotto controllo il livello qualitativo dei servizi erogati.

<b>Macro-Attività</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Analisi Fabbisogni formativi e di apprendimento	Coerenza tra l'offerta formativa progettata e il fabbisogno formativo del personale regionale e/o dipendente di altre P.A.	N° incontri/interviste con la struttura committente per l'individuazione del fabbisogno formativo	Almeno un incontro/intervista prima dell'approvazione del programma formativo	Verbale dell'incontro con firma dei presenti
Gestione dell'attività formativa.	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Valutazione dei risultati formativi e di apprendimento	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario con scala di misurazione da 1 a 6	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore a 4	Questionari di Gradimento

#### **D) LIVELLO PREVENTIVO**

Se gli utenti dovessero riscontrare il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei servizi, potranno avanzare reclami (segnalazione di non conformità) da presentare con le seguenti modalità:

- Inviando una e-mail ai seguenti indirizzi: [laura.marzocca@regione.marche.it](mailto:laura.marzocca@regione.marche.it) e/o [scuoladelpersonale@regione.marche.it](mailto:scuoladelpersonale@regione.marche.it)

La Scuola si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare azioni correttive al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Gli utenti potranno inoltre, sempre con le medesime modalità, formulare proposte e/o suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.



## **E) CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

### **Modalità di diffusione al pubblico:**

Le condizioni di trasparenza e di distribuzione della Carta della Qualità adottate dalla Scuola sono:

- Diffusione mediante pubblicazione sul portale della Regione Marche <http://www.regione.marche.it/> area Regione Utile, sezione dedicata a “Istruzione, Formazione e Diritto allo Studio” - “Scuola Regionale di Formazione della P.A.”, o anche sezione “Enti locali e pubblica amministrazione” – “Scuola Regionale di Formazione della P.A.”;
- Diffusione mediante affissione in bacheca presso gli uffici della scuola.

### **Modalità di revisione periodica:**

La Carta della Qualità potrà essere riesaminata ed eventualmente aggiornata, su proposta del Responsabile della Qualità o del Dirigente della struttura, in modo da garantirne l’adeguatezza, l’efficacia e l’efficienza qualora si presentassero situazioni nuove o diverse.

Le variazioni saranno basate sia sulle risultanze delle rilevazioni e valutazioni operate sull’attività formativa che sulle novità legislative e di indirizzo determinatesi nel biennio di utilizzo della precedente versione della Carta della Qualità.

Il Dirigente del Servizio Risorse Umane,  
Organizzative e Strumentali  
(Dott. Piergiuseppe Mariotti)

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del testo unico D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e norme collegate, il quale sostituisce il testo cartaceo e la firma autografa*