



CARTA DELLA QUALITA' SCUOLA REGIONALE DI FORMAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La Scuola Regionale di Formazione della Pubblica Amministrazione - Settore Scuola di Formazione PA e Valorizzazione del Personale della Regione Marche, (di seguito denominata “Scuola”), ha adottato, nel 2019, 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). Con la presente si intende aggiornare e revisionare la precedente Carta della Qualità adottata nel 2019, così come segue:

A) LIVELLO STRATEGICO

La Scuola, ai sensi dell’articolo 36 della Legge Regionale n. 18 del 30 luglio 2021, ha come propria *mission* quella di assicurare l’aggiornamento e la riqualificazione del personale regionale, nonché del personale di altre pubbliche amministrazioni con sede nel territorio regionale, nell’ambito della formazione continua. Al fine di garantire il raccordo tra le politiche di programmazione regionale con quelle dello Stato, delle altre Pubbliche Amministrazioni nonché con quelle dell’Unione Europea, alle attività formative organizzate può partecipare anche il personale appartenente a soggetti diversi dalle pubbliche amministrazioni come previsto all’art.36, comma 3 della Legge sopra citata.

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, nazionali, comunitarie ed internazionali;
- 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. 274 del 14 marzo 2022, che disciplina l’organizzazione e il funzionamento della Scuola Regionale di Formazione della Pubblica Amministrazione e per la tenuta dell’Albo dei formatori, e viene affisso nella bacheca della Scuola e pubblicato sul sito web <http://www.regione.marche.it/>, e pertanto sarà ivi visibile ai partecipanti, ai docenti e agli interessati.



Regione Marche

Settore Scuola di Formazione PA
e Valorizzazione del Personale



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 18/2021, art. 36, comma 3.

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 sviluppo 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 Struttura 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, anche tramite convenzioni. 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. 274/2022, 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 (la piattaforma di e-learning della Scuola è denominata Marlene Scuola ed è accessibile dal sito: www.marlenescuola.regione.marche.it);
- formazione "on the job" (formazione sul posto di lavoro con assistenza di esperti/tutor);
- formazione esperienziale;
- eventuali altre formule innovative di formazione.

La Legge Regionale n.18/2021 al comma 4 dell'art. 36 dispone che le attività formative sono gestite direttamente dalla Scuola e che a tal fine può avvalersi della collaborazione professionale di esperti, istituti ed



Regione Marche

Settore Scuola di Formazione PA
e Valorizzazione del Personale



università. La disciplina relativa alla scelta dei contraenti e al conferimento degli incarichi è definita nell'allegato A paragrafo C della D.G.R. n. 274/2022.

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:

LETIZIA CASONATO	Dirigente Settore Scuola di Formazione PA e Valorizzazione del Personale
BALDUCCI ALESSIA	Responsabile P.O. Programmazione e gestione formazione del personale regionale e del personale della PA e territoriale – Progettista della Formazione e <u>Responsabile del coordinamento del processo progettuale ai fini dell'Accreditamento</u>
GIORGIO LAURA	Responsabile P.O. Programmazione e gestione formazione delle polizie locali, esterna del personale regionale, segreteria scuola e digitalizzazione del settore – Progettista della Formazione
PASQUINI TIZIANA	Responsabile P.O. Valorizzazione delle risorse umane, sviluppo, innovazione organizzativa e supporto giuridico al Settore
ANGELONI OMBRETTA	Funzionario amministrativo e finanziario
MARZOCCA LAURA	Funzionario amministrativo e finanziario e <u>Responsabile della Qualità ai fini dell'Accreditamento</u>
ALESSANDRA STERNINI	Assistente Amministrativo e finanziario
FICOSECCO CATIA	Assistente Amministrativo e finanziario
ORLANDINI GIANFRANCA	Collaboratore dei servizi tecnici, informatici e di supporto
MASSARELLI IVANA	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. max 25 posti, con banchi, sedie, collegamento rete internet, lavagna a fogli mobili, videoproiettore e lavagna interattiva/digitale (c.d. Aula 4);
- N° 1 aula attrezzata per n. max 28 posti, con tavolo lungo, sedie, collegamento rete internet, lavagna a fogli mobili, videoproiettore e lavagna interattiva/digitale (c.d. Aula 2);



Regione Marche

Settore Scuola di Formazione PA
e Valorizzazione del Personale



- N° 1 laboratorio di informatica per n. max 16 posti, con tavoli e sedie con 9 PC + stazione docente collegati in rete internet, con lavagna a fogli mobili e videoproiettore (c.d. Aula 3);
- N° 3 PC portatili da poter collegare nelle aule;
- N° 1 videoproiettore portatile;
- N° 7 uffici destinati a archivio/protocollo; gestione didattica delle attività formative; rendicontazione didattica e contabile/finanziaria delle attività formative.

Il numero dei posti delle aule può essere suscettibile di variazioni in relazione a specifiche direttive del datore di lavoro – Responsabile della Sicurezza (RSPP).

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 a fogli mobili, PC con collegamento rete internet, videoproiettore e lavagna interattiva/digitale (c.d. Sala Li Madou, presso Palazzo Li Madou, Via Gentile da Fabriano n. 2/4 Ancona);
- N° 1 aula attrezzata per max. 100 posti, con poltroncine, lavagna a fogli mobili, PC con collegamento rete internet, videoproiettore e lavagna interattiva/digitale (c.d. Sala Verde, presso Palazzo Leopardi, Via Tiziano n. 44 Ancona).

Anche in questo caso il numero dei posti delle aule può essere suscettibile di variazioni in relazione a specifiche direttive del datore di lavoro – Responsabile della Sicurezza (RSPP).

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. Tale scheda è disponibile per i regionali attraverso la pubblicazione sulla intranet regionale del programma formativo annuale e/o in caso di variazioni e/o integrazioni del predetto piano inviata tramite mail, mentre per gli utenti di altre P.A è inviata tramite email e/o pubblicata sul sito della scuola.

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.



Regione Marche

Settore Scuola di Formazione PA
e Valorizzazione del Personale



Macro-Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
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 con i referenti del PIAO - Piano integrato attività e organizzazione e i referenti del PIAO-POP e Integrità	Almeno un incontro prima dell'approvazione del programma formativo	Foglio di presenza 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: scuoladelpersonale@regione.marche.it e/o formazione.entilocali@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:

- Affissione nella bacheca della Scuola;
- Pubblicazione sul portale della Regione Marche <http://www.regione.marche.it/> area Regione Utile, sezione dedicata alla Scuola di formazione della PA denominata "Formazione degli Enti Locali e delle altre Pubbliche Amministrazioni", e/o altro sito della Scuola in via di definizione.



Regione Marche

Settore Scuola di Formazione PA
e Valorizzazione del Personale



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.

La Dirigente
(Dott.ssa Letizia Casonato)

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