

R 10.Doc01 – Carta Qualità

La Cooperativa Sociale Rapadura nasce a Macerata nel 2008 dall’iniziativa di un gruppo di volontari dell’associazione Centro di Ascolto e Prima Accoglienza, con lo scopo di erogare servizi socio-assistenziali ed educativi.

Inizialmente dedicata a quest’ultimi, dal 2010 al 2013 Rapadura ha gestito a Macerata la Comunità Alloggio “Casa Valentina”, per donne vittime di violenza e con figli a carico e dal 2014, in buona parte in convenzione con il Centro di Ascolto, svolge servizi di mensa, accoglienza, ospitalità, accompagnamento sanitario, tutoraggio e orientamento all’inserimento lavorativo, in problematiche dell’immigrazione e pratiche di richieste asilo, corsi di italiano L2, progetti di integrazione e alfabetizzazione culturale.

Servizi offerti ad immigrati e richiedenti asilo, ma anche a giovani e adulti italiani in disagio socio-economico e a rischio di esclusione sociale.

Raccogliendo i segnali, emersi già da tempo al proprio interno, dell’esigenza di far evolvere più decisamente i servizi e l’organizzazione in direzione innovativa, la cooperativa nei primi mesi del 2018 ha deciso di sostenere un vero e proprio salto di qualità nell’erogazione dei servizi e a livello organizzativo, accreditandosi anche presso la Regione Marche, quale agenzia formativa per l’obbligo formativo, la formazione superiore, la formazione continua.

La presente Carta della Qualità ha lo scopo di rendere trasparente la qualità dei servizi offerti, chiarendo la politica per la qualità definita (livello strategico), la relativa strutturazione dell’organizzazione (livello organizzativo), gli obiettivi e gli standard (livello operativo).

A garanzia della trasparenza, la Carta della Qualità è diffusa fra i partecipanti all’attività formativa e fra il personale impiegato.

LIVELLO STRATEGICO

Rapadura oggi può contare su un’ampia esperienza maturata nell’ambito del volontariato e dell’inclusione socio-lavorativa di soggetti fra i più svantaggiati, su di un’organizzazione sostenuta da risorse giovani, in fase di stabilizzazione dell’inserimento o in pieno impegno lavorativo, e sulla volontà della compagine sociale di procedere verso l’innovazione. Questo permette di basare la politica per la qualità sull’integrazione fra criteri e/o principi di riferimento che riguardano le persone, lo sviluppo del territorio e la gestione delle attività.

Tali principi e/o criteri sono:

- per gli individui:
 - il rispetto dei diritti umani;
 - l’approccio preventivo e proattivo alle problematiche di inserimento socio-lavorativo;
 - il valore di apprendimento delle esperienze di vita e lavoro;
- per lo sviluppo del territorio:
 - il valore di sviluppo della diversità, individuale e culturale;

R 10.Doc01 – Carta Qualità

- il valore dell'innovazione per lo sviluppo socio-economico;
 - la promozione di un'economia sostenibile e solidale;
 - l'integrazione delle risorse disponibili,
 - l'uso corretto e trasparente delle risorse disponibili per il bene comune;
- per la gestione delle attività e dell'organizzazione:
- la centralità e la promozione della persona;
 - la gestione delle attività per processi;
 - lo sviluppo delle risorse umane;
 - la cultura della valutazione.

Secondo i criteri citati, la cooperativa Rapadura assicura, in generale,

- logica di servizio (all'interno e verso l'esterno) e orientamento al risultato;
- trasparenza dell'organizzazione e delle responsabilità;
- qualità professionale delle risorse umane impiegate;
- gestione dei processi organizzativi e di erogazione dei servizi secondo standard di qualità definiti;
- gestione amministrativo-contabile corretta e trasparente;
- documentazione e monitoraggio sistematico delle attività;
- valutazione dei risultati rispetto ai destinatari e alle risorse umane impiegate.

In particolare, verso i destinatari Rapadura si impegna a

- garantire il diritto alla formazione, con attenzione ai soggetti più svantaggiati, quale strumento strategico per l'inserimento socio-lavorativo e professionale (apprendimento permanente);
- sostenere il rispetto dei diritti all'apprendimento, fornendo informazione iniziale sui servizi erogati e sugli impegni per la qualità a carico della cooperativa;
- soddisfare i bisogni e le aspettative dei diversi target;
- valorizzare gli apprendimenti pregressi, con riferimento specifico agli apprendimenti da esperienza;
- erogare una formazione motivante ed efficace, professionalmente qualificante e culturalmente aperta;
- erogare una formazione, anche sperimentale, coerente negli approcci, metodi e strumenti alle esigenze attuali delle persone, del mercato del lavoro, dello sviluppo dei territori;
- assicurare l'impiego di metodologie di tipo attivo, in grado di coinvolgere i partecipanti, facilitare e sostenere l'apprendimento;
- assicurare misure di accompagnamento di uguale qualità, con particolare riferimento ad azioni di orientamento, tutoraggio, eventuali attività di supporto all'apprendimento;
- garantire l'attestazione degli apprendimenti acquisiti, anche in termini di competenze e in casi di interruzione del percorso;
- promuovere e supportare un approccio proattivo all'inserimento socio-lavorativo.

Alle risorse umane impiegate la cooperativa assicura

- la tutela dei diritti individuali e professionali;

R 10.Doc01 – Carta Qualità

- le migliori condizioni di lavoro ed organizzative, per uno svolgimento ottimale delle attività ed un clima lavorativo positivo e motivante;
- la valorizzazione degli apprendimenti pregressi e lo sviluppo delle competenze possedute;
- progressione di carriera sulla base della condivisione degli obiettivi individuali e degli obiettivi di crescita dell'organizzazione;
- l'individuazione di ruoli e compiti con modalità trasparenti e condivise e in relazione alle competenze e agli obiettivi di sviluppo personale e professionale individuali;
- trasparenza dell'organizzazione e comunicazione interna sistematica.

Rapadura intende sostenere la propria politica per la qualità avviando e implementando

- una rete di relazioni, sul territorio e oltre, con soggetti di settore qualificati, provenienti e/o attivi nell'ambito della ricerca e in realtà di eccellenza.
- politiche strutturate per la qualità delle risorse professionali interne, dell'organizzazione e del gruppo dei soci;
- approccio preventivo, che sostiene il lavoro di progettazione ed erogazione dei servizi in modo tale da evitare il manifestarsi di criticità e/o di intervenire con immediatezza al loro eventuale apparire.

Il processo di qualificazione potrà essere supportato attraverso la predisposizione di progetti regionali e/o nazionali.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Gli elementi di qualità organizzativa assicurati da Rapadura sono rappresentati, in particolare, da

- gestione dei processi organizzativi e di erogazione dei servizi secondo standard di qualità definiti;
- logica di servizio (all'interno e verso l'esterno) e orientamento al risultato;
- trasparenza del modello di organizzazione e delle responsabilità;
- qualità professionale delle risorse umane impiegate;
- gestione amministrativo-contabile corretta e trasparente;
- documentazione e monitoraggio sistematico delle attività;
- valutazione dei risultati rispetto ai destinatari e alle risorse umane impiegate.

La politica per la Qualità, infatti, può solo tradursi in una serie di dispositivi e modi di agire che permettono di rendere concreta, nella pratica, la qualità definita in termini di valori e principi di riferimento e la strategia individuata per raggiungerla e mantenerla in una prospettiva di costante sviluppo.

Ulteriore elemento cruciale nel mantenimento della qualità a livello organizzativo è la trasparenza del modello di organizzazione adottato, con definizione chiara delle responsabilità, dei compiti, delle modalità di documentazione, monitoraggio e valutazione previste.

Rapadura è una struttura improntata alla mutualità e alla cooperazione, che si muove su di una base sociale, integrata con volontari e sostenuta da un nucleo di dipendenti. Per la gestione, i soci si

R 10.Doc01 – Carta Qualità

sono organizzati in un consiglio di amministrazione (CdA), retto da un Presidente. Quest'ultimo, unitamente ai membri del CdA, rappresenta il vertice dell'organizzazione, che amministra la struttura, definisce la programmazione e pianificazione delle attività, ne monitora e valuta i risultati, gestisce le risorse umane e svolge ruoli e compiti tipici della Direzione, quali rappresentanza e relazioni formali verso l'esterno.

Le attività di servizio sono realizzate da personale dipendente, socio o meno della cooperativa, con il supporto di volontari. Allo stato attuale i dipendenti sono distribuiti fra le tre branche di attività della struttura: l'erogazione dei servizi di prima accoglienza, principalmente svolte in convenzione con il Centro di Ascolto di Macerata, i servizi formativi e la realizzazione di ulteriori progetti di inclusione delle categorie svantaggiate dei migranti e dei disoccupati italiani, giovani e adulti.

Il personale impiegato è, in parte, dedicato e, in parte, condiviso fra i diversi servizi sia a livello operativo che di responsabilità gestionale. Infatti, Rapadura è dotata di un'organizzazione snella ed un modello organizzativo che integra funzioni e compiti di responsabilità, gestione ed operativi.

Nelle azioni a maggiore specializzazione, di gestione amministrativo-contabile più specialistica e per la gestione della qualità dei processi formativi, il CdA di Rapadura è affiancato da soggetti esperti esterni che operano in convenzione e/o su incarico.

In relazione specifica ai servizi formativi, è possibile distinguere:

- **Livello della Direzione:**
 - definizione della politica di sviluppo e qualità, di programmazione e pianificazione delle attività, supervisione, monitoraggio e valutazione dei risultati in itinere e finali, gestione delle risorse umane e monitoraggio dei processi interni, svolte dai membri del CdA, con particolare riferimento ad un amministratore dedicato alla gestione delle risorse umane, e alle fasi di processo dalla pianificazione alla valutazione;
 - funzioni di supporto alla direzione nella definizione della politica per la qualità, degli standard, dispositivi e strumenti interni per la qualità, nel monitoraggio e valutazione dei risultati, nell'approccio preventivo alle criticità (risorsa umana esterna specializzata, con assegnazione della responsabilità per la qualità).
- **Livello della gestione:**
 - Completamento delle funzioni di responsabilità per la qualità, della risorsa umana esterna specializzata, con assicurazione della corretta applicazione del sistema interno di qualità, supervisione delle attività di controllo della qualità, con particolare riferimento alla soddisfazione degli utenti, approccio preventivo e gestione delle criticità; promozione interna della cultura della qualità.
 - Responsabilità del processo progettuale e gestione amministrativo-contabile dei progetti formativi, svolta da una risorsa umana interna, già attiva nell'ambito. Completamento della funzione tramite personale esterno specializzato.
 - Gestione dell'apertura e implementazione dei dossier dei progetti formativi e loro coordinamento operativo, svolta da una risorsa interna dedicata, con assegnazione aggiuntiva operativa di funzioni di orientamento e tutoraggio.

R 10.Doc01 – Carta Qualità

- Gestione del sistema informativo interno e delle relazioni con i fornitori, svolta da una risorsa umana interna già attiva nell’ambito.
- La funzione di relazione con i fornitori e di implementazione della banca dati, con riferimento specifico a docenti, orientatori, tutor, acquisiti dall’esterno, condivisa con la risorsa interna, già citata, con responsabilità del processo progettuale.
- Livello operativo:
 - Coordinamento operativo delle attività formative e svolgimento di funzioni di orientamento e tutoraggio (risorsa umana interna incaricata dell’apertura e implementazione dei dossier dei progetti formativi).
 - Gestione del processo didattico e funzione di tutoraggio, gestite da personale dedicato e/o comunque qualificato.

Infine la qualità organizzativa è data dalla diffusione interna della politica per la qualità, del modello organizzativo, dei criteri e strumenti del sistema di qualità interno.

La Carta della Qualità, come pure la documentazione interna sulla qualità, è diffusa a tutti i livelli dell’organizzazione (dipendenti, collaboratori, soci, volontari). Viene consegnata al momento del primo inserimento in cooperativa ed è valutata e discussa in corso d’opera, fra le diverse risorse umane, durante le riunioni periodiche. In queste occasioni viene effettuata una valutazione pratica (risultati e questioni organizzative) ed economica, si definiscono linee strategiche di sviluppo, vengono individuate eventuali carenze, elaborate strategie di miglioramento e definite ulteriori strategie di sviluppo.

Grazie a questa modalità l’intero gruppo di risorse umane impiegate e/o coinvolte è attivo nel controllo e sviluppo della qualità e nel rendere sempre più efficaci i processi organizzativi.

Rapadura, inoltre, garantisce comunque l’impiego di risorse umane con competenze professionali specifiche rispetto al ruolo svolto, ma anche spazi, attrezzature, materiali adeguati all’ottenimento dei migliori risultati di apprendimento dei partecipanti.

LIVELLO OPERATIVO

Operativamente la cooperativa Rapadura opera a tutti i livelli previsti per la formazione professionale: obbligo formativo, formazione superiore e formazione continua.

L’obbligo formativo è riferito a formazione inclusa nel Sistema di Istruzione e Formazione Professionale di competenza regionale, mirata all’assolvimento dell’obbligo d’istruzione e del diritto-dovere d’istruzione e formazione. Tali percorsi riguardano iniziative formative e di orientamento rivolte a giovani di età compresa fra i 16 e i 18 anni, finalizzate all’ottenimento di una qualifica e di un diploma professionali. Ma comprendono anche iniziative finalizzate all’assolvimento dell’obbligo d’istruzione e rivolte a studenti a rischio di abbandono.

R 10.Doc01 – Carta Qualità

La formazione superiore è rivolta a beneficiari in uscita dal sistema educativo-formativo o comunque in possesso del diploma di Istruzione superiore, in formazione post-laurea, nell'apprendistato per la ricerca e l'alta formazione.

La formazione continua è finalizzata all'aggiornamento delle competenze di adulti occupati, in CIG/CIGS e in mobilità, disoccupati. La formazione è mirata all'occupazione/ricollocazione, allo sviluppo professionale, al mantenimento dell'occupabilità.

Ai giovani in obbligo formativo sono assicurati:

- il rispetto delle finalità educativo-culturali della formazione;
- l'acquisizione, quando opportuno, delle competenze di base per l'assolvimento dell'obbligo d'istruzione;
- il supporto allo sviluppo delle competenze chiave di cittadinanza;
- il raccordo necessario con gli Istituti Scolastici e/o con le Istituzioni Scolastiche preposte;
- azioni di orientamento e il riconoscimento dei crediti, secondo le norme vigenti, per garantire il passaggio fra i sistemi;
- il coinvolgimento costante delle famiglie nel periodo di svolgimento del percorso formativo, con colloqui di informazione, consulenza, orientamento, o quant'altro utile al migliore ottenimento dei risultati di apprendimento.

Tutte le attività formative attuate prevedono:

- accoglienza ed informazione;
- orientamento e valutazione delle competenze ed eventuale assegnazione dei crediti in ingresso;
- analisi dei fabbisogni formativi e personalizzazione del percorso;
- progettazione per Unità Formative Capitalizzabili (UFC);
- pianificazione didattica, logistica ed economica dei percorsi formativi;
- metodologie di tipo attivo;
- certificazione delle competenze;
- monitoraggio e valutazione in itinere e finale.

Alle categorie di utenti più svantaggiate è garantito il raccordo, quando necessario ed opportuno, con i servizi di riferimento, quali Centri per l'Impiego, Servizi Sociali Comunali, Soggetti mirati della rete locale. Allo scopo di sostenere l'inserimento in formazione dei partecipanti svantaggiati e la migliore efficacia dell'azione formativa, i docenti, tutor e coordinatori potranno essere supportati da tecnici esterni degli enti di riferimento.

A tutti i beneficiari Rapadura consegnerà in ingresso le informazioni utili sulla cooperativa stessa, sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e valutazione e copia della Carta di Qualità.

L'approccio al miglioramento continuo della qualità è fondato sull'innovazione costante di metodi e strumenti, come pure sull'analisi dei bisogni dei destinatari e sui servizi di orientamento, valutazione degli apprendimenti, accompagnamento al lavoro.

La documentazione, il monitoraggio e la valutazione sistematica della formazione assicurano la soddisfazione dei clienti e il raggiungimento degli obiettivi.

R 10.Doc01 – Carta Qualità

La qualità è garantita per ognuna delle fasi di processo della formazione: progettazione, erogazione e valutazione.

Per la progettazione vengono assicurati tutti i passaggi chiave: dalla rispondenza ai fabbisogni del territorio e dei destinatari alla strutturazione del percorso – condiviso con gli eventuali partner – per obiettivi di apprendimento e secondo metodologie di tipo attivo, fino alla più corretta gestione amministrativo-contabile e alla predisposizione di tutti gli aspetti organizzativi (risorse umane, logistiche, strumentali, ecc.).

Per l'erogazione della formazione Rapadura garantisce:

- la rispondenza alle caratteristiche e bisogni dei singoli beneficiari;
- la valutazione competenze in ingresso e il riconoscimento dei crediti;
- l'orientamento e la promozione dell'approccio proattivo dei destinatari (informazione, piano formativo individuale e patto formativo, piano di apprendimento, incluso lo stage, valutazione dell'apprendimento in itinere e finale);
- la qualità della preparazione dei professionisti e l'integrazione delle loro competenze sul campo;
- il supporto al processo di apprendimento, con attività di tutoraggio e recupero;
- l'organizzazione strutturata del servizio: dalla pianificazione dell'apprendimento, al coordinamento dei professionisti impiegati, alla chiara attribuzione delle responsabilità, alla documentazione, monitoraggio e valutazione sistematici;
- la soddisfazione dei partecipanti;
- l'attestazione dei risultati di apprendimento, anche per competenze.

L'azione di valutazione è finalizzata a definire il livello di apprendimento in itinere e finale; le condizioni di apprendimento, con riferimento specifico al clima d'aula; l'efficacia del processo di apprendimento così come organizzato. Il monitoraggio e la valutazione coinvolgono tutti i soggetti attivi nell'erogazione del servizio, dai singoli allievi, alle eventuali aziende (anche ospitanti lo stage), ai docenti/tutor/orientatori, alle risorse umane impiegate, assicurando la completezza dell'azione.

Come per le risorse umane impiegate, Rapadura assicura informazione costante e sistematica verso i destinatari e, quando opportuno, delle famiglie. A questi è garantita la conoscenza dei diritti, delle informazioni strategiche relative al percorso, della Carta di Qualità, così che possano contribuire consapevolmente alla valutazione periodica, in particolare legata alla soddisfazione.

Tale valutazione è regolarmente elaborata e restituita ai destinatari e alle risorse umane coinvolte, così da condividere i risultati e rafforzare il rapporto di fiducia con la cooperativa.

A seguire i fattori di qualità strategici individuati dalla cooperativa, con i relativi strumenti di verifica che permettono di verificare il rispetto degli standard fissati:

R 10.Doc01 – Carta Qualità

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Max 5 giorni definiti come tempo target di risposta	Rilevazione dei tempi di risposta a campione
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	Max 5 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti, docenti/tutor e aziende	Percentuale di partecipanti, docenti, tutor e aziende soddisfatti	Almeno il 60% delle risposte con valori pari ai livelli 4 e 5 dei questionari di soddisfazione di cui al requisito R.12 – Soddisfazione dei beneficiari	Rilevazione delle percentuali di risposta della valutazione del grado di soddisfazione dei partecipanti, docenti/tutor e aziende di cui alla R.12 - Soddisfazione dei beneficiari
Rispetto dei tempi delle attività formative	Numero di giorni di scostamento fra calendario programmato ed effettivo del singolo percorso	Max 7 giorni di scostamento	Rilevazione dei tempi da registro delle attività formative
Raggiungimento degli obiettivi di apprendimento	Percentuale di partecipanti che hanno raggiunto risultati positivi nella valutazione degli apprendimenti	Almeno il 70% dei partecipanti con risultati positivi	Valutazioni in itinere e finale degli apprendimenti di cui al requisito R.22 – Valutazione degli apprendimenti
Presenza dei partecipanti alle attività formative	Percentuale di presenza dei partecipanti alle attività formative	Almeno il 70% del gruppo classe con presenza oltre il 75% delle ore erogate	Rilevazione da registro delle attività formative

R 10.Doc01 – Carta Qualità

LIVELLO PREVENTIVO

La cooperativa Rapadura in relazione al mantenimento e sviluppo della qualità pone a base della propria azione un approccio preventivo all'insorgere di criticità. I dispositivi, le procedure e gli strumenti definiti sono, infatti, mirati ad evitare al meglio le possibili criticità, in modo da assicurare i migliori risultati ai destinatari della formazione, ma anche la migliore efficacia ed efficienza dell'organizzazione.

Nel caso di criticità è comunque previsto l'intervento immediato delle risorse umane coinvolte e del Coordinatore di progetto, che a sua volta attiverà in tempo reale, quando necessario ed opportuno, il referente della direzione e il responsabile della qualità.

Inoltre, saranno valutati con attenzione eventuali segnalazioni e/o suggerimenti rilevabili dai questionari di soddisfazione e/o da richieste dirette da parte dei beneficiari.

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente sulla base dei risultati di valutazione periodica, con la definizione sistematica di nuovi obiettivi di sviluppo.

Macerata, 03/12/2024

Il Presidente

