

R10 DU12 - CARTA DELLA QUALITA'

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

Lo scopo del presente documento è quello di comunicare ai beneficiari ed agli operatori coinvolti nei processi di formazione, gli impegni che la Fondazione Pergolesi Spontini assume nei confronti del sistema cliente/allievo, a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti.

L'attività di formazione professionale che la Fondazione Pergolesi Spontini svolge è quella relativa alle macrotipologie: **formazione superiore e formazione continua**, che fornisce agli operatori del settore una formazione specifica afferente le professioni dell'arte rappresentata, al fine di sviluppare un forte raccordo e una significativa interazione tra sistema universitario (personale in uscita da Conservatori Statali di Musica, Istituti Musicali Pareggiati, Accademie di Belle Arti, Accademia Nazionale di Danza), formazione professionale e mondo del lavoro.

STANDARD DI QUALITA' GARANTITI A TUTELA DEI BENEFICIARI

Nell'erogazione dei propri servizi la Fondazione Pergolesi Spontini si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di efficienza e di efficacia.

Gli standard di qualità garantiti a tutela del beneficiario sono definiti dalla Fondazione Pergolesi Spontini sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività formativa-didattica.

I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- attesa delle operazioni di sportello;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli standard specifici comprendono:

- tempi massimi di conclusione delle operazioni di iscrizione, rilascio di attestati e/o certificati di frequenza;
- tempi massimi di attesa presso gli sportelli;
- tempi massimi di attesa per stabilire un contatto utile per richieste di informazioni telefoniche.

I fattori di qualità del servizio riferibili all'attività formativo-didattica comprendono:

- svolgimento di almeno n. 5 ore di attività di informazione ed orientamento degli allievi nei corsi di qualifica e specializzazione;
- assistenza e ricevimento: si garantisce agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori degli orari di lezione per almeno due ore a settimana per incontri individuali con singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione;
- costi aggiuntivi sostenuti dagli allievi: i servizi integrativi non avranno alcun costo aggiuntivo a carico degli allievi tranne casi di acquisti specifici di materiali didattici non previsti dal progetto formativo;
- regolarità e continuità delle lezioni: il calendario delle lezioni garantirà la sospensione durante i periodi di ferie e festività;
- attività di tutorato: durante le lezioni verrà garantita la presenza di almeno un assistente o tutor per tutta la durata delle lezioni teorico-pratiche e per l'attività di stage;
- accessibilità dei laboratori, biblioteche e archivi: i laboratori, le biblioteche e gli archivi didattici saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente;
- organizzazione di stage: la Fondazione Pergolesi Spontini garantisce lo svolgimento di un periodo di stage pari ad almeno il 30% del monte ore del corso in caso di attività formative di qualifica o specializzazione.

Gli standard generali e specifici comprendono:

- numero di soppressioni o spostamenti di orario di lezione;
- grado di soddisfazione degli allievi e del personale;
- risultati formativi conseguiti;
- risultati occupazionali conseguiti;
- tasso di spesa;
- soddisfacimento di tutti i requisiti per il mantenimento dell'accreditamento DAFORM presso la Regione Marche.

La Fondazione Pergolesi Spontini provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo.

Il Responsabile della Qualità, di concerto con l'Amministratore Delegato ed il corpo docente, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica;
- definizione ed aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnanti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

Gli impegni in oggetto sono da intendersi relativi ai seguenti livelli di intervento:

1. livello strategico (politica ed obiettivi della qualità);
2. livello organizzativo (predisposizione delle risorse ed erogazione dell'offerta);
3. livello preventivo (dispositivi di monitoraggio e di intervento sul sistema).

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento del Fondo Sociale Europeo.

1. LIVELLO STRATEGICO

La missione della Fondazione Pergolesi Spontini è quella di progettare ed erogare attività di formazione professionale gestite con finanziamento FSE, che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78 (Legge Quadro sull'attività di Formazione Professionale). A tal fine, l'Amministratore Delegato della Fondazione Pergolesi Spontini e le figure di staff per il miglioramento della qualità si impegnano formalmente nel:

- perseguire la completa soddisfazione del sistema cliente/allievo partendo da un'attenta analisi dei bisogni per la progettazione di corsi di formazione professionale;
- migliorare continuamente i processi formativi;
- puntare alla prevenzione dei problemi piuttosto che alla loro correzione a posteriori;
- gestire e stimolare le risorse umane impegnate a tutti i livelli nella organizzazione ad operare in autocontrollo, per accrescere la produttività e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle attività da essi svolte.

L'obiettivo principale è quello di sviluppare il settore della formazione professionale attraverso:

- curricula professionali coerenti con le esigenze di progettazione ed insegnamenti flessibili sul piano didattico, tali da consentire la motivazione dello studente ed il suo concreto apprendimento;
- una solida preparazione di base su cui edificare profili professionali altamente qualificati da inserire nel processo produttivo dell'ambito artistico.

Per realizzare questi obiettivi la Fondazione Pergolesi Spontini:

- mantiene rapporti con le Istituzioni Pubbliche e Private, con i servizi di assistenza e rappresentanza dell'area dello svantaggio e con Enti/Istituzioni dell'ambito artistico (Teatri, Conservatori ed Istituti

Musicali pareggiati, Licei Musicali, Accademia delle Belle Arti e Istituti d'Arte della Regione Marche), al fine di offrire una formazione altamente qualificata;

- misura sistematicamente le proprie performance per la soddisfazione del cliente/allievo;
- reagisce tempestivamente alle eventuali non conformità con azioni correttive e/o preventive di miglioramento.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO

La Fondazione Pergolesi Spontini interviene nelle seguenti aree di attività:

- area formazione superiore: in quest'area si gestiscono le attività formative con finanziamento del Fondo Sociale Europeo. I principali servizi consistono in attività di progettazione, erogazione, orientamento, gestione e valutazione dei risultati relativamente alla formazione superiore. La Fondazione Pergolesi Spontini, per l'erogazione dei servizi, si avvale stabilmente delle competenze professionali e delle risorse logistico-strumentali di seguito riportate.

RISORSE UMANE

Amministratore Delegato

Responsabile Gestione Risorse Economiche/Amministrative

Responsabile della Progettazione Formativa

Responsabile Processo Didattico

Responsabile della Qualità

Responsabile Gestione Organizzativa

Responsabile Gestione Risorse Informative

Esperti di settore / Docenti discipline musicali (cantanti lirici in carriera, direttori d'orchestra, maestri collaboratori, professori d'orchestra, solisti)

Esperti di settore / Docenti dei mestieri dello spettacolo (scenografi, light designer, costumisti, truccatori-parrucchieri, macchinisti, attrezzisti, fonici, elettricisti)

Coordinatore di progetto

Tutor

RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Aule didattiche:

Teatro G.B. Pergolesi - Piazza della Repubblica, 9 Jesi (AN)

Laboratori tecnici e interdisciplinari

Liceo Artistico "E. Mannucci" - Via Gallodoro, 77 Jesi (AN)

Teatro Studio "Valeria Moriconi" - Piazza Federico II Jesi (AN)

Fondazione "A. Colocci" - Via Angeloni, 3 Jesi (AN)

Biblioteca musicale:

Fondazione Pergolesi Spontini - Via Mazzini, 14 Jesi (AN)

Laboratorio informatico:

Liceo Artistico "E. Mannucci" - Via Gallodoro, 77 Jesi (AN)

La Fondazione Pergolesi Spontini si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, prima dell'inizio di ogni intervento formativo.

3. LIVELLO PREVENTIVO

La Fondazione Pergolesi Spontini prevede un'apposita procedura per la gestione delle non-conformità definendo a tal fine responsabilità, criteri e modalità di registrazione e trattamento dei prodotti, dei processi e delle attività che non soddisfano i requisiti specificati.

Vengono inoltre definite le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o frequenti) o potenziali. Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

In particolare, la Fondazione Pergolesi Spontini è disponibile per ogni chiarimento e osservazione individuando quali interlocutori dell'utente: l'Amministratore Delegato, il Responsabile Processo Didattico e il Responsabile della Qualità, che se necessario potranno avvalersi del supporto dei vari Responsabili di Processo.

MODALITA' DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO DELLA CARTA

- a) la Carta della Qualità è disponibile nel sito della Fondazione Pergolesi Spontini – area formazione;
- b) copia conforme all'originale viene fornita dalla Fondazione Pergolesi Spontini all'atto dell'iscrizione ai corsi e a chiunque ne faccia richiesta anche verbale;
- c) nel modulo di iscrizione di ogni corso verrà indicata la dislocazione della Carta della Qualità secondo quanto predetto nei punti a) e b); viene inoltre predisposta un'apposita dicitura la cui sottoscrizione certificherà l'avvenuta presa visione della dislocazione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente;
- d) la Carta della Qualità verrà affissa nei locali della Fondazione Pergolesi Spontini presso la bacheca sita all'ingresso degli uffici riservata alle comunicazioni per il pubblico ed il personale;
- e) la Carta della Qualità verrà inviata al Servizio Formazione Professionale della Regione Marche. L'evidenza dell'invio sarà costituita dalle ricevute postali;
- f) l'ubicazione della Carta della Qualità viene comunicata al personale docente e non, attraverso riunioni ed incontri appositamente predisposti;
- g) la revisione della Carta della Qualità della Fondazione Pergolesi Spontini avviene sotto la responsabilità dell'Amministratore Delegato e del Responsabile della Qualità. La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza annuale.

AREA DELLO SVANTAGGIO

Relativamente all'area dello svantaggio, la Fondazione Pergolesi Spontini si impegna a strutturare incontri almeno quadrimestrali con i servizi di assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale.

IMPEGNO ED ATTESTAZIONE DELLE MODALITA' DI MESSA A DISPOSIZIONE DELLA CARTA

La Fondazione Pergolesi Spontini si impegna, infine, a far sì che la Carta della Qualità sia diffusa, compresa e condivisa a tutti i livelli dell'organizzazione interna.



TEATRO G.B. PERGOLESI

SEDE LEGALE:
Piazza della Repubblica, 9
60035 Jesi (An) - Italia
UFFICI:
via Mazzini, 14
60035 Jesi (An) - Italia

tel. +39 0731 202944
fax +39 0731 226460
p.iva 02039280421
info@fpsjesi.com

La Fondazione Pergolesi Spontini
è certificata UNI EN ISO 9001:2008

www.fondazionepergolesispontini.com

DATA DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità è stata redatta dal Responsabile della Qualità in data 20 Agosto 2018 e verrà revisionata e aggiornata con cadenza annuale.

FIRMA DELLA CARTA DA PARTE DELL' AMMINISTRATORE DELEGATO

Lucia Chiatti

Allegato 1 di DU12:

Attestazione di consegna Carta della Qualità