

DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

CLS Consorzio Lavoratori Studenti

Via Roma, 9/B

I-39100 BOLZANO

Tel. +39 0471 288 003 • Fax +39 0471 166 0186

cls@cls-bz.it

cls-bz@pec.it

www.cls-bz.it

DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

POLITICA DELLA QUALITA'

Il sottoscritto Presidente intende promuovere la mission del CLS e cioè:

- promuovere il “diritto all’educazione permanente e continua” da parte del cittadino – lavoratore – studente inteso come diritto fondamentale di cittadinanza nella società attuale, includendo in tale più ampia dimensione l’intero ciclo della vita umana e il fatto della società multiculturale.
- andare oltre la finalità formativa del “sapere” e del “saper fare”, per puntare anche a quella del “saper essere”, cioè la formazione mirata alla crescita e alla realizzazione individuale, a una maggiore consapevolezza di sé e del reale, ad una coscienza critica.
- trovare percorsi nuovi per aggiornare la proposta formativa, allargandone il campo di applicazione anche ai nuovi soggetti e ai nuovi settori sociali.
- migliorare l’organizzazione generale e funzionale del CLS attraverso il conseguimento e la costante applicazione di un Sistema di Assicurazione Qualità e la sua Carta della Qualità;
- garantire l’indipendenza economica del CLS nella promozione di quanto sopra.

A tal riguardo persegue i seguenti obiettivi, definiti in maniera misurabile nelle schede degli obiettivi annuali del CLS:

- Raggiungere obiettivi minimi di finanziamento, così come definiti nel budget annuale approvato dal C.d.A, attraverso i vari enti finanziatori presenti sul territorio.

- Soddisfare non solo gli standard interni del CLS ma anche i criteri di qualità, efficacia ed efficienza degli enti finanziatori.
- Garantire la continuità e la qualità del personale interno e dei collaboratori esterni ed il loro allineamento con gli scopi ultimi del CLS.
- Garantire la realizzazione di corsi che rispondano alle esigenze del territorio, che soddisfino le esigenze dei corsisti e la richiesta di nuove competenze espresse dalla realtà locale.
- Continuare a potenziare i seguenti settori formativi strategici del CLS, anche e soprattutto in relazione a ciò che emerge dal confronto con le realtà del sistema economico-produttivo, sociale, dell'istruzione del territorio e con le quali sono state instaurate relazioni stabili e durature:
 - Scuola e Università,
 - Lingue,
 - Turismo e Ristorazione,
 - Business,
 - Sociale,
 - Comunicazione e relazioni personali,
 - Informatica e Nuove tecnologie,
 - Arte e Archeologia,
 - Artigianato.
- Eliminare le situazioni " non conformi " attraverso la ricerca delle cause di tutti i reclami del cliente e delle eventuali non conformità interne ed una attenta gestione delle Azioni Correttive ed Azioni Preventive che permettano di ridurre la ripetizione nel tempo di non conformità aventi la stessa causa.

Il Presidente del CLS promuove continuamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità tramite l'adozione di obiettivi quantificati e l'individuazione delle risorse e dei metodi necessari per raggiungerli entro i tempi pianificati.

Periodicamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità viene sottoposta a formale verifica durante il Riesame da parte della Direzione, che ha cadenza almeno annuale.

Il Presidente
Matteo Grillo

La Presidenza fissa la politica della Qualità e gli obiettivi del sistema qualità in conformità alla norma di riferimento.

Per garantire l'efficacia del Sistema Qualità vengono anche determinati degli INDICI DEL SQ che servono a monitorare l'andamento degli obiettivi della Qualità nel tempo. Gli indici della qualità includono gli indici di efficienza ed efficacia previsti dall'accreditamento della FSE della Provincia di Bolzano.

Tutti i collaboratori vengono coinvolti nel perseguimento degli obiettivi della Qualità.

In coerenza con la politica della qualità

Gli indirizzi di fondo dell'attività del CLS sono i seguenti:

- collocare al centro di tutte le iniziative il principio dello **sviluppo e della diffusione dell'educazione permanente**;
- operare in modo da garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dallo status socio-economico, etnico, culturale e dalla localizzazione sul territorio provinciale, **eguali opportunità di educazione permanente**;
- creare reali opportunità che consentano di compiere un primo passo lungo un percorso **di integrazione o di reintegrazione** da parte di persone esposte concretamente al rischio di esclusione sociale (disabili, detenuti ed ex detenuti, fasce sociali deboli e gruppi sempre più consistenti di immigrati stranieri) e culturale;
- **favorire il processo di integrazione con le politiche educative e culturali del territorio** su cui il CLS opera, attraverso la ricerca di un terreno comune ad altre Associazioni e la collaborazione con altre istituzioni culturali;
- **adeguare costantemente**, sotto il profilo delle risorse umane, strutturali, economiche e finanziarie disponibili, **le capacità di progettazione, di realizzazione e di organizzazione** del CLS allo scopo di:
 - garantire una **corretta analisi dei fabbisogni** emergenti dal territorio e della domanda di educazione permanente espressa dallo stesso;
 - **massimizzare la rispondenza** dei singoli progetti **all'analisi dei fabbisogni** e del pubblico;
 - **ottimizzare il grado di coerenza e corrispondenza** fra gli obiettivi posti e la struttura formativa.

Nel 2016-2020 si continuerà, quindi, a dare grande attenzione allo sviluppo professionale del personale e dei collaboratori del CLS attraverso la partecipazione ad iniziative mirate di formazione interna e a forme di cooperazione intersettoriale ed interdisciplinare. L'obiettivo è di migliorare la

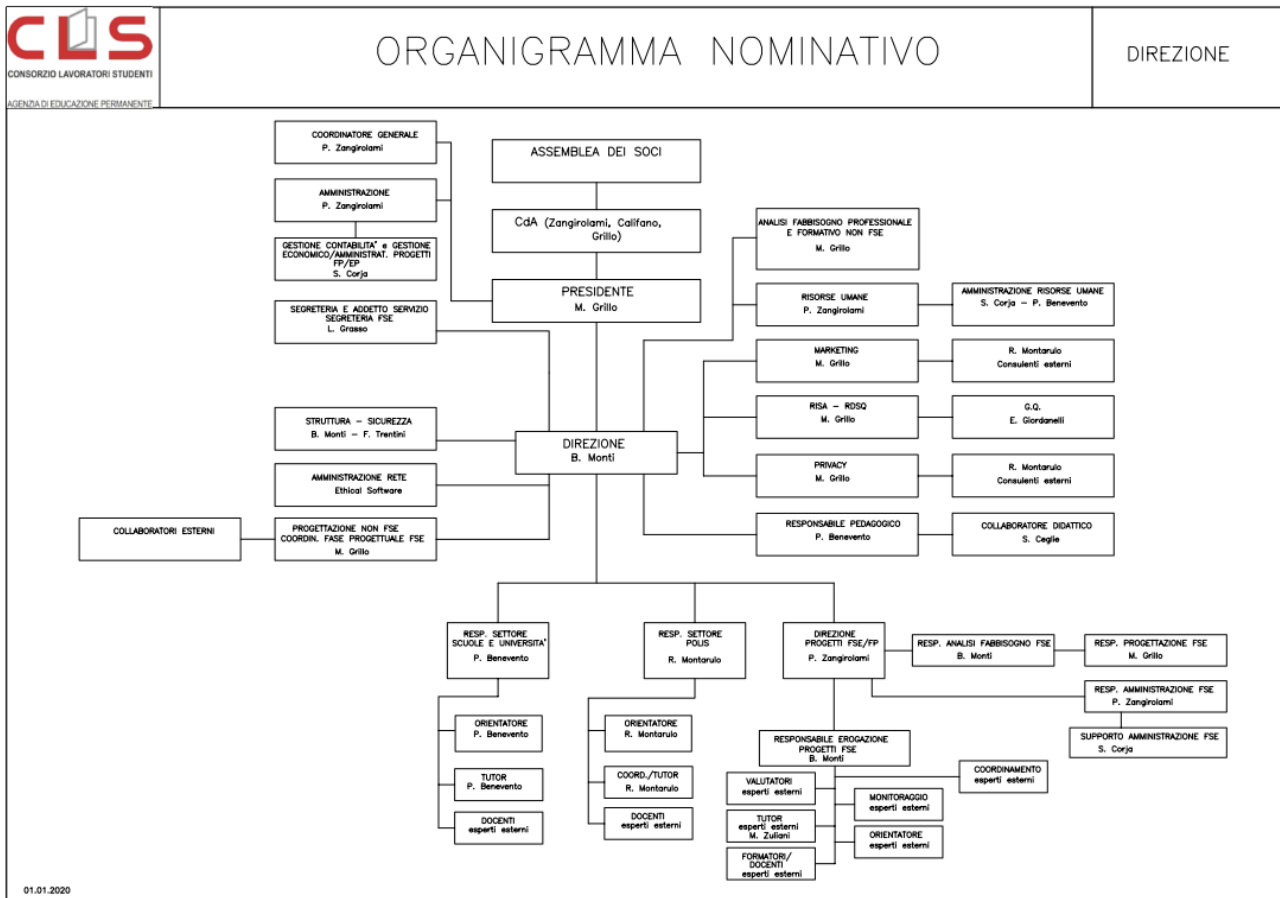
progettazione delle iniziative educative e formative attraverso un'analisi del fabbisogno sempre più dettagliata, l'interscambio di informazioni e la collaborazione con altre realtà associative, la rilevazione puntuale della domanda.

CLS persegue infatti gli obiettivi principali dell'arricchimento dell'individuo, che convergono verso i seguenti aspetti:

- 1. Lo sviluppo dei soggetti**, nel senso della loro autonomia nel comprendere, valutare e scegliere la propria vita come cittadini, lavoratori e detentori di ruoli sociali;
- 2. Lo sviluppo della società**, sotto il profilo culturale, economico e politico, tenuto conto della sua complessità e dell'accelerato ritmo di cambiamento;
- 3. Lo sviluppo degli aggregati sociali** nei quali avviene - a diversi livelli - l'incontro tra le potenzialità e le scelte individuali e le scelte collettive (lavoro, famiglia, associazionismo, ecc.).

Il CLS continua anche nel 2016-2020 l'obiettivo di contribuire a costruire il curriculum formativo dei suoi allievi con l'obiettivo di creare un "libretto formativo" che possa essere supportato e integrato dalle altre esperienze formative e professionali del singolo.

DESCRIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO



Il corpo docenti del CLS è formato da esperti del settore di insegnamento, con comprovata esperienza e adeguato titolo di studio. Il personale docente del CLS viene valutato periodicamente dai responsabili pedagogici e deve garantire un aggiornamento costante nelle proprie materie di insegnamento, un elevato livello di preparazione e di risultati didattici positivi (almeno l'85% degli studenti deve conseguire un risultato positivo in merito al proprio corso). Annualmente CLS impiega oltre 200 docenti e formatori.

CLS è dotato di 5 aule didattiche di cui 2 informatiche e una polifunzionale, una biblioteca. Tutti gli ambienti sono accessibili ai disabili.

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Il CLS mantiene stabili relazioni con il territorio e nello specifico con i seguenti soggetti.

Soggetti del sistema educativo operanti nella Provincia di Bolzano

1. I.P.I.A.S. "G.Galilei" di Bolzano
2. Liceo Scientifico "Torricelli" di Bolzano
3. Liceo Classico "Carducci" di Bolzano

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di mappare e valutare la coerenza delle offerte formative coordinandole con quanto già esistente e/o in programmazione al fine di proporre un'offerta formativa coerente e integrata.

Soggetti del mondo produttivo e del lavoro:

1. UIL-SGK
2. SGBCISL
3. Confesercenti
4. Enbit

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata, contribuirà a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative

Soggetti del Terzo settore

1. Consorzio Cooperative Sociali SIS - Social Innovation South Tirol
2. Cooperativa Donne Nissà Frauen
3. Associazione Onlus di Volontariato ArcheoArt

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata e contribuire a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE

CLS offre le seguenti attività:

- Formazione di educazione permanente,
- Formazione professionale
- Formazione al e sul lavoro,
- Formazione linguistica
- Formazione scolastica e universitaria
- Orientamento formativo e professionale

Le aree principali aree disciplinari nelle quali CLS opera sono:

- Scuola e università,
- Lingue,
- Turismo e ristorazione,
- Business
- Artigianato
- Sociale
- Comunicazione e relazioni personali
- Informatica e nuove tecnologie
- Arte e archeologia

I corsi del CLS sono finanziati quasi tutti dalla Provincia di Bolzano.

CLS eroga corsi presso aziende del territorio, cercando e gestendo per loro conto i finanziamenti messi a disposizione dall'Ente Pubblico o da altri enti privati.

CLS offre inoltre servizi di analisi del fabbisogno formativo, progetta percorsi formativi, opera nell'ambito della valorizzazione delle risorse umane.

DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI

EDUCAZIONE PERMANENTE	2019	2018	2017
Corsi erogati	121	203	213
Ore erogate	3.428	3.699	4.478
Allievi formati	1.141	1.808	1.655
Livello medio di soddisfazione allievi	3,8	3,9	3,9
Livello medio di soddisfazione docenti	3,9	4	4
FORMAZIONE LINGUISTICA	2019	2018	2017
Corsi erogati	1	1	19
Ore erogate	10	40	725
Allievi formati	2	12	221
Livello medio di soddisfazione allievi	4	4	4
Livello medio di soddisfazione docenti	4	4	4
FORMAZIONE AZIENDALE	2019	2018	2017
Corsi erogati	0	0	0
Ore erogate	0	0	0
Allievi formati	0	0	0
Livello medio di soddisfazione allievi	0	0	0
Livello medio di soddisfazione docenti	0	0	0
FORMAZIONE AL LAVORO FINANZIATA DAL FSE	2019	2018	2017
Corsi erogati	2 (finiti) 2 (iniziati)	2	2
Ore erogate	824 (finiti) 88 (iniziati)	639	138
Allievi formati	13	18	0
Livello medio di soddisfazione allievi	3,9	3,7	4
Livello medio di soddisfazione docenti	3,7	3,7	3,9

FORMAZIONE AL LAVORO FINANZIATA DALLA FP	2019	2018	2017
Corsi erogati	1	0	0
Ore erogate	40	0	0
Allievi formati	1	0	0
Livello medio di soddisfazione allievi	4	0	0
Livello medio di soddisfazione docenti	4	0	0

INDICI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

Indicatore	Valore
4.2 Efficienza progettuale - Livello di spesa	0,92
4.2 Efficienza progettuale - Livello di spesa pro capite	0,92
4.2 Efficienza progettuale - Livello di partecipazione	0,78
4.3 Livello di abbandono	0,72
4.4 Livello di successo formativo	0,70
4.5 Livello di occupazione	0,37
4.6 Livello di occupazione coerente	0,67
4.7 Livello di soddisfazione - Soddisfazione dei partecipanti	0,74
4.7 Livello di soddisfazione - Soddisfazione degli operatori	1,00
4.7 Livello di soddisfazione - Soddisfazione delle imprese	0,94

DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI

GARANZIE DELLA QUALITA' E DELLA TRASPARENZA DEI SERVIZI FORMATIVI IN TERMINI STRATEGICI

CLS favorisce l'accesso alla formazione per i soggetti individuati come prioritari: appartenenti alle cosiddette fasce deboli (immigrati, disoccupati, soggetti economicamente deboli) tramite le seguenti azioni:

- ricerca di finanziamenti specifici e/o prioritari per tali fasce
- scelta di interventi progettuali con ricadute importanti su tali fasce

- offerta dei corsi con modalità di frequenza e in orari altamente elastici, anche in tarda serata e/o nei fine settimana
- scelta di personale dotato di esperienza comprovata e attitudine ad operare con tali soggetti garantendo il loro aggiornamento continuo
- utilizza strumenti e modalità di comunicazione idonee alle fasce deboli
- garantisce un Patto formativo trasparente ed idoneo

PATTO FORMATIVO

All'inizio del corso vengono concordati i reciproci impegni dell'agenzia e dell'utente:

Il CLS si impegna a:

- trasmettere i contenuti programmati del corso;
- rispettare la durata programmata del corso;

- comunicare tempestivamente eventuali variazioni del programma e concordare con i partecipanti soluzioni alternative
- utilizzare la metodologia di insegnamento programmata;
- rilasciare a tutti i partecipanti, che abbiano frequentato almeno l'75% delle lezioni, un attestato finale.

L'utente si impegna a:

- arrivare con puntualità e frequentare regolarmente il corso;
- firmare regolarmente il registro di presenza;
- rispettare gli altri partecipanti, i locali e gli strumenti didattici messi a disposizione ed in via generale a rispettare il regolamento interno del CLS.

➤ MODALITÀ E CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI

Il CLS garantisce l'accesso ai servizi e alle iniziative formative a tutti. I minori possono accedere alle attività se accompagnati dai genitori all'atto dell'iscrizione.

Per accedere alle singole iniziative formative è necessaria:

- una **preiscrizione**, anche telefonica, attraverso la quale l'agenzia verifica il numero minimo di partecipanti previsto. Il raggiungimento di questa soglia permette di iniziare il corso come da calendario;

- **l'iscrizione** all'iniziativa formativa, la quale avviene con la compilazione del modulo d'iscrizione e con il pagamento della relativa quota. Su richiesta dell'interessato, per corsi di lunga durata è possibile la rateizzazione del pagamento.

Restituzione della quota d'iscrizione:

- in caso di annullamento del corso il CLS si impegna a restituire la quota entro sette giorni dal previsto inizio;
- nel caso in cui il partecipante comunichi all'agenzia la propria disdetta almeno 10 giorni prima dell'inizio del corso.

A corso iniziato la quota non viene restituita.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

CLS garantisce la qualità dei propri servizi monitorando costantemente i fattori di qualità del proprio sistema ISO 9001, utilizza strumenti specifici di verifica rispetto al mantenimento degli standard dichiarati.

CLS DICHIARA I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ:

IMPEGNI DI QUALITÀ

In questa sezione sono descritti gli obiettivi di qualità dei servizi del CLS. I valori e principi enunciati nelle parti precedenti sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili. Nelle tabelle seguenti sono riportati:

- i fattori di qualità, cioè gli elementi dai quali dipende il livello di qualità delle prestazioni, individuati sulla base dei principi generali ai quali si ispirano i servizi e tenendo conto dei bisogni formativi rilevati degli utenti;
- per ciascun fattore, gli indicatori per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che il CLS si impegna a mantenere in relazione alle prestazioni rese all'utente.

INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Puntualità del servizio	Tempo di attesa per ottenere le informazioni allo sportello	Max. 10 min.
	Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail	Max. 3 giorni
	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo di iscrizione e l'avvenuta iscrizione	Max. 10 min.
	Intervallo di tempo tra la richiesta di orientamento (allo sportello, per e-mail o per telefono) e il colloquio individuale	Max. 5 giorni
Disponibilità e continuità del servizio	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e di reperibilità telefonica	28 ore
	Esistenza di un servizio telematico (posta elettronica, internet)	Sito web e un indirizzo di posta elettronica
Competenza degli operatori	Aggiornamento periodico degli operatori	Almeno 50 ore di aggiornamento l'anno
Capacità di ascolto/empatia degli operatori	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Accessibilità delle informazioni sull'offerta formativa	Numero di canali di comunicazioni	Almeno sei canali (sito web CLS, materiale informativo, annunci sui mass media, catalogo provinciale cartaceo e online)
Attualità delle informazioni sull'offerta formativa	Periodicità dell'aggiornamento del sito web	Almeno 1 aggiornamento mediamente ogni 30 giorni

	Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa	Catalogo: annuale Altro materiale specifico: almeno 4 aggiornamenti all'anno
Affidabilità	Patto formativo utente/agenzia	100% dei casi
	Consegna di un attestato di frequenza finale	100% dei casi previsti in cui la frequenza sia stata di almeno il 75%
Professionalità e competenza dei docenti	Numero di docenti iscritti all'Albo Docenti di Educazione Permanente (ADEP)	Almeno 8 docenti iscritti all'albo
	Competenza settoriale e didattica	Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Aggiornamento docenti ADEP	Almeno 4 ore di aggiornamento all'anno per ogni docente iscritto all'albo
Empatia dei docenti	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Puntualità	Rispetto dei tempi e degli orari concordati	Almeno 95% delle attività formative iniziate e terminate in orario
Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei casi
	Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati per lo svolgimento delle attività	Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Adeguatezza del servizio	Rapporto docente/allievi	Viene garantito un numero di allievi per docente funzionale all'apprendimento
	Corrispondenza tra programma previsto e programma	Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Tasso di abbandono	Inferiore al 10%

Qualità del materiale didattico	Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (dove previsto)	Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Attenzione alle esigenze dell'utente	Questionario di soddisfazione sull'iniziativa formativa (escluse le conferenze singole)	100% dei corsi
	Esistenza di procedure per la raccolta di reclami, suggerimenti e segnalazioni dell'utente	100% dei casi

Accessibilità alle risorse pedagogiche: ad integrazione delle normali attività didattiche vengono garantiti anche corsi online, biblioteca, servizi di consulenza individuali, corsi webinar per le lingue

Impegni nel placement: CLS ha sviluppato un accordo quadro con Cooperjob per l'inserimento lavorativo e con il Consorzio SIS per l'inserimento stage

CLS garantisce una costante analisi occupazionale in collaborazione con l'Ufficio del lavoro e con l'Agenzia interinale Cooperjob, oltre che attraverso il rapporto costante con i sindacati.

CUSTOMER SATISFACTION

Tutti i corsi vengono analizzati da un punto di vista della soddisfazione del cliente.

Periodicamente vengono svolte delle indagini telefoniche e di colloqui individuali per verificare la soddisfazione costane degli utenti.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità viene revisionata ed aggiornata con cadenza almeno annuale in occasione del riesame della direzione dell'intero sistema qualità del CLS. In tale occasione si procede alla verifica e aggiornamento dei fattori della qualità dei servizi amministrativi.

Data di entrata in vigore: 01.07.2020

Numero di revisione: 04