Sommario

1. I servizi offerti e le risorse ……..... 2
2. I fattori di qualità ……. 3
3. Garanzia del committente ……. 3
4. Impegni particolari …….. 4
5. Redazione della Carta della Qualità …… 4
6. Diffusione della Carta della Qualità ……..... 4

Documento formato da quattro pagine da 1 a 4

1. I servizi offerti e le risorse

I servizi formativi offerti da APM sono:

- **Corsi a pagamento progettati su richiesta del cliente:** per tali servizi si intendono corsi di aggiornamento per titolari e dipendenti di ditte che manifestano esigenze formative individualizzate, corsi brevi e seminari progettati sull'analisi dei fabbisogni e su richieste provenienti da un numero significativo di persone. Questo tipo di attività può essere realizzata presso strutture formative dell'APM oppure presso le sedi delle aziende che ne fanno richiesta.

- **Progettati su iniziativa di APM:** fanno parte di questa categoria i corsi di specializzazione come al quadro riassuntivo l'offerta formativa APM; corsi avanzati rivolti alle diverse categorie ri riferimento su argomenti specifici realizzati anche in collaborazione con Università, società di consulenza, banche ed enti territoriali (quali Camere di Commercio, Sindacati…); incontri e seminari informativi in vista di novità legislative, tecnologiche e quant'altro.

- **Corsi progettati in risposta ad un bando di gara emesso da un Ente – corsi finanziati:** le proposte formative vengono tarate sulla base dei fabbisogni formativi individuali e presentate nei canoni previsti dai singoli bandi di gara.

Nell'erogazione dei propri servizi l'APM oltre alle risorse in organico si avvale esclusivamente della collaborazione di fornitori qualificati, che alla data di emissione del presente documento sono rappresentati da:

- n° 6 docenti qualificati (interni ed esterni)
- n° 1 tutor

Le risorse logistico – strumentali, sono invece rappresentate da:

- 1 video proiettore
- 2 computer
- Molteplici strumenti di misura specifici per il settore pizza

2. I fattori di qualità

L'APM per parametrare e migliorare il livello qualitativo dell'offerta provvede a verificare quanto riportato di seguito:

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	70% dei partecipanti che abbiano espresso un giudizio medio ≥ a 3 (buono o ottimo)	Analisi dei questionari previsti alla R15
Soddisfazione delle aziende	Percentuale delle aziende soddisfatte	70% delle aziende che abbiano espresso un giudizio medio ≥ a 3 (buono o ottimo)	Analisi dei questionari previsti alla R15
Soddisfazione del personale	Percentuale del personale soddisfatto	70% del personale che abbiano espresso un giudizio medio ≥ a 3 (buono o ottimo)	Analisi dei questionari previsti alla R15
Valutazione degli esiti del servizio formativo	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	70% dei partecipanti che abbiano espresso un giudizio medio ≥ a 3 (buono o ottimo)	Analisi dei questionari previsti alla R20 relativi al clima in aula

3. Garanzia del committente

Il cliente può manifestare dubbi, reclami o richiedere chiarimenti tutti i giorni dal lunedì al giovedì dalle ore 08,30 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00 e il venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00 presso gli uffici dell'APM in via Isonzo, 6 a Morrovalle o telefonando al numero 0733 221821

4. Impegni particolari

Oltre a quanto più sopra esplicitata, l'APM relativamente all'obbligo formativo:

- ☞ Rende disponibile dietro semplice e diretta richiesta dell'interessato, presso la propria sede in Morrovalle, via Isonzo, 6, i diritti connessi al passaggio tra sistemi, di cui all'art. 6 del regolamento attuativo dell'art.68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99 art. 68 del G.R. Marche n° 1798 del 6/9/200";
- ☞ Si impegna a realizzare attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro, in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali;
- ☞ Si impegna ad effettuare annualmente almeno due incontri con le famiglie degli allievi qualora si presenti la necessità;
- ☞ Prevede in tutti gli interventi formativi in oggetto, un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento, a beneficio di tutti gli allievi;

Relativamente all'area dello svantaggio, l'APM s'impegna a strutturare in caso di necessità, incontri quadrimestrali con i servizi sociali.

5. Redazione della carta della qualità

La carta della qualità dell'APM, viene definita dal Presidente in collaborazione con i responsabili la formazione e con il RAQ.

Una volta redatta dal RAQ, il Presidente APM provvede Verifica ed emissione del documento.
In occasione della Redazione del Piano strategico, quindi almeno una volta l'anno, la Carta della Qualità viene sottoposta a revisione.

6. Diffusione della carta della qualità

Al fine di garantire la massima diffusione della Carta della Qualità, l'APM provvede a:

- Allegare la Carta della Qualità ai moduli d'iscrizione agli interventi formativi, dove dovrà essere sottoscritta la presa visione della stessa
- Affiggere la Carta nelle aule e nei locali dell'APM pubblicarla sul sito internet
- Consegnata a tutto il personale docente e non docente.