

**Dipartimento: Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro,  
dell'Istruzione, della Ricerca e dell'Università  
Servizio: Servizi per il Lavoro, Garanzia Giovani**



## **Carta della Qualità dell'offerta Formativa**

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta della Qualità dell'Ente Formativo M2 srl viene di seguito redatta in conformità al modello di cui all'Allegato A del DGR n. 7 del 17/01/2018 con lo scopo di comunicare gli aspetti qualificanti nella gestione delle relazioni con i beneficiari. Tutto quanto di seguito riportato è relativo a tutte le attività formative finanziate con finanziamenti pubblici e anche alle attività formative finanziate privatamente.

M2 srl, con il progetto The Digital World Training, ha come scopo quello di migliorare la formazione e le conoscenze dei propri utenti, in modo da consentire agli stessi una crescita culturale e professionale che permetta un rapido inserimento nel mondo del lavoro. Riteniamo la formazione l'unico mezzo per crescere, restare competitivi e non essere tagliati fuori dal mercato.

Per raggiungere il nostro scopo puntiamo su alcuni valori che possano garantire la qualità dei corsi ed un'organizzazione vicina alle esigenze dei clienti puntando su:

- Crescita ed aggiornamento costante del Team
- Rapporto diretto ed empatico con il cliente
- Valutazione delle esigenze del mercato
- Scelta di corsi attuali e sempre aggiornati
- Struttura aggiornata e multimediale

Le tipologie di offerta formativa saranno:

**Allegato "A" Modello per la redazione della Carta di Qualità dell'Offerta Formativa**

- Percorsi di istruzione e formazione professionale
- Orientamento
- Formazione continua

Per offrire la migliore formazione possibile M2 srl si affiderà alle migliori risorse professionali che lavoreranno a stretto contatto e con un unico obiettivo con il Team interno e con la figura del Direttore. Anche la sede e le aule saranno fornite di tutta la strumentazione necessaria e più aggiornata per garantire il giusto supporto ed il massimo apprendimento ai discenti.

### **Livello operativo**

Intercettare le esigenze del mercato, le tendenze del momento ed essere in costante aggiornamento ci permetterà di trasmettere le giuste competenze che daranno ai più giovani la possibilità di immettersi sul mercato del lavoro ed essere competitivi, mentre agli adulti di qualificarsi o riqualificarsi in modo da essere sempre aperti a nuove possibilità.

Al fine di raggiungere la nostra mission l'obiettivo principale sarà la crescita e la soddisfazione dell'utente e questo sarà passibile mantenendo un altissimo livello degli standard qualitativi attraverso azioni pianificate e sistematiche. Per monitorare la qualità del servizio offerto abbiamo creato dei parametri che provvediamo anche a divulgare e pubblicizzare e sono:

- Continuo aggiornamento e miglioramento delle figure interne ad M2 srl
- Analisi costante delle richieste/esigenze del mercato
- Progettare ed erogare un servizio di qualità
- Fornire i migliori strumenti per la facilitazione dell'apprendimento
- Porre gli utenti al centro dei progetti
- Offrire un supporto di customer care in grado di assistere ed accompagnare nei vari percorsi gli studenti
- Garantire la massima flessibilità gestionale ed organizzativa
- Offrire risposte puntuali e tempestive agli utenti
- Fornire strumenti di rilevazione della customer satisfaction e gestione dei reclami
- Assicurare una corretta gestione del Sistema di Qualità per poter intervenire tempestivamente ed apportare miglioramenti.

### **Allegato "A" Modello per la redazione della Carta di Qualità dell'Offerta Formativa**

Al fine di raggiungere gli obiettivi sopra citati ci impegniamo ad adottare strumenti idonei a farci comprendere lo stato di gradimento e far in modo che ognuno si senta parte di un processo in grado di sostenere la nostra politica. Misurare una serie di dati ci permetterà di avere un miglioramento costante e continuo.

- Test di gradimento a fine corso
- Verifiche periodiche sul coinvolgimento attivo
- Confronto costante sulla soddisfazione del cliente
- Ridurre al minimo i reclami degli utenti
- Ridurre il numero di non conformità
- Analisi statistica dei dati raccolti