

Carta dei servizi

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE Aggiornamento anno 2024



Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE LAORE Sardegna.....	3
LA FORMAZIONE DEL PERSONALE PRESSO L'AGENZIA LAORE SARDEGNA	4
1. I destinatari	4
2. I soggetti coinvolti nella formazione del personale	4
3. L'Unità Organizzativa preposta alla formazione del personale	5
4. Tipologia di corsi.....	5
4.1. Corsi interni	6
4.2 Corsi a catalogo	8
4.3 Corsi organizzati da altri enti.....	10
5. Il patto formativo e le regole per i corsisti	10
6. L'assistenza in aula.....	10
7. Le verifiche.....	11
8. Il materiale didattico	11
9. Gli attestati e i curricula formativi	11
10. La formazione su Syllabus- gli attestati e i curricula formativi	12
11. Il data base: News Formazione	13
IMPEGNI	14
1. Impegni SOF per la qualità	14
2. Impegni dei corsisti	15
PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA FORMAZIONE	16

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE LAORE Sardegna

La prima Carta dei servizi della formazione, rivolta ai dipendenti di LAORE Sardegna, è stata elaborata nell'anno 2009 e sottoscritta dalle Organizzazioni Sindacali e dalla RSU, unitamente al Piano della formazione del personale 2010/2013, adottato con determinazione del Direttore del Servizio Personale n. 142 del 2 aprile 2010.

Successivamente la Carta è stata aggiornata nel 2016 e nel 2021.

L'importanza riconosciuta dall'Agenzia alla formazione come **investimento nelle persone** che accresce le conoscenze e le competenze facilitando la gestione del cambiamento e il miglioramento dei servizi erogati, aveva indotto a predisporre e induce, di nuovo, ad aggiornare la carta per:

- **informare e far conoscere** ai colleghi, in particolare ai neoassunti, (gli utenti), con un linguaggio chiaro e non burocratico, l'attività formativa (il servizio);
- **stabilire l'impegno a garantire livelli di efficienza ed efficacia** con il proposito di migliorare il servizio reso;
- **dare ai colleghi la possibilità di esprimere la propria percezione sul servizio offerto** e contribuire, attraverso idee, suggerimenti, a un processo di miglioramento continuo del servizio.

I soggetti coinvolti nel processo formativo, come meglio precisato nella sezione dedicata, sono molteplici. Con il presente elaborato si intende concentrare l'attenzione sui compiti svolti, nell'ambito della formazione del personale, dall'Unità Organizzativa Sviluppo dell'Organizzazione e Formazione individuando e definendo con chiarezza le "azioni" e gli impegni assunti.

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE PRESSO L'AGENZIA LAORE SARDEGNA

1. I destinatari

Sono destinatari della formazione tutti i dipendenti in servizio effettivo presso l'Agenzia con contratto a tempo determinato e indeterminato, in comando, con contratto di part-time, e in lavoro a distanza.

2. I soggetti coinvolti nella formazione del personale

Sono coinvolti nel processo formativo, oltre al Direttore del Servizio Personale, all'Unità Organizzativa SOF e ai destinatari dei corsi:

- la Direzione Generale che definisce gli obiettivi dell'Agenzia e approva gli atti di programmazione, in particolare la sottosezione del PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione della Pubblica Amministrazione) dedicata alla programmazione della formazione;
- i direttori di Servizio che individuano, con il coinvolgimento dei coordinatori e degli specialisti, i fabbisogni formativi e, per ciascun corso proposto, i referenti tecnici e gli elenchi dei partecipanti e che richiedono l'attivazione dei corsi programmati;
- i Responsabili del servizio Prevenzione e Protezione, Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, Protezione dei Dati che individuano negli ambiti di competenza la formazione obbligatoria;
- le Organizzazioni Sindacali e la RSU, coinvolti nella fase di adozione del PIAO, che ricevono un'apposita informativa ogni qual volta venga organizzato un corso o venga iscritto un dipendente a un corso a catalogo;
- i referenti tecnici, individuati dai dirigenti per la progettazione di dettaglio del corso, che costituiscono il tramite tra il Servizio committente e l'U.O. SOF nell'attuazione dell'attività formativa;
- i docenti interni che mettono a disposizione la propria professionalità senza compensi aggiuntivi;
- tutor.

Intervengono nel processo direttamente o indirettamente, rendendo possibile l'attività formativa, anche dipendenti di altre Unità Organizzative:

- tutti coloro che si occupano dell'espletamento delle procedure di gara, dei pagamenti ai docenti e alle società esterne, coloro che si occupano degli approvvigionamenti dei materiali necessari, della protocollazione e repertoriazione degli atti, del supporto informatico, gli addetti alle segreterie dei servizi che veicolano le informazioni.

Altri attori della formazione sono esterni all'Agenzia:

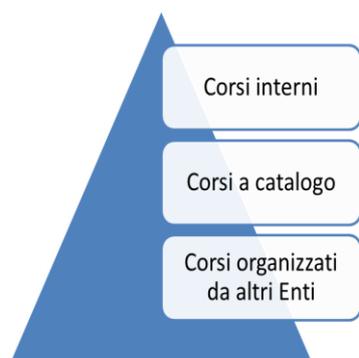
- società di formazione o altri operatori economici ai quali è affidata la realizzazione dei corsi, singoli docenti, selezionati per soddisfare nel miglior modo, contenendo i costi, specifici fabbisogni formativi, formatori e tutor esterni.

3. L'Unità Organizzativa preposta alla formazione del personale

L'Unità Organizzativa Sviluppo dell'Organizzazione e Formazione del Servizio Personale, di seguito indicata SOF, cura la programmazione, attuazione e gestione dell'attività formativa secondo le modalità che saranno successivamente illustrate.

4. Tipologia di corsi

I dipendenti dell'Agenzia possono essere destinatari di:



4.1. Corsi interni

I corsi interni sono programmati e organizzati dall'Agenzia



L'attuale pianificazione e programmazione deve essere adeguata alle modalità definite per l'adozione del PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione).

La pianificazione e la programmazione è avviata con la **rilevazione dei fabbisogni formativi**. Per la rilevazione dei fabbisogni relativi alla formazione obbligatoria sono coinvolti, principalmente, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, il Responsabile della Protezione dei dati.

Per la rilevazione degli altri fabbisogni sono coinvolti i dirigenti e i coordinatori che dovranno rapportarsi con il personale assegnato all'Unità Organizzativa di riferimento e gli specialisti. Quando opportuno e possibile, potranno essere coinvolti, in appositi sondaggi, tutti i dipendenti. Il singolo dipendente può, in ogni caso, segnalare al coordinatore o al dirigente specifiche esigenze formative.

I fabbisogni rilevati sono selezionati dai singoli direttori di servizio, secondo una scala di priorità, così da privilegiare gli interventi formativi più utili per il raggiungimento degli Obiettivi Gestionali Operativi.

Le esigenze formative rilevate, sottoposte all'attenzione della Direzione Generale sono riportate nella sottosezione dedicata del PIAO.

La fase di rilevazione dei fabbisogni formativi si conclude con l'adozione, mediante determinazione della Direzione Generale, del PIAO, consultabile da tutto il personale nel data base delle determinazioni e nella sezione della intranet "News Formazione".

Conclusa la fase della programmazione SOF **organizza** i corsi obbligatori e chiede ai Direttori dei servizi quali corsi programmati debbano essere attivati prioritariamente. L'avvio dell'organizzazione dei corsi è comunicato alle OO.SS. e alla RSU. Quando per i tempi ristretti, per la tardiva approvazione del Bilancio, e/o per l'insufficienza delle risorse non sia possibile soddisfare le richieste, i corsi, ritenuti ancora rilevanti dai dirigenti, possono essere inseriti nella programmazione relativa all'anno successivo. È possibile richiedere, **motivatamente**, l'organizzazione di un corso non programmato. In questa ipotesi SOF informa le OO. SS e la RSU.

SOF, con i referenti tecnici individuati nelle schede inserite nel Programma, procede con la **progettazione dei corsi**. Sulla base di quanto indicato dal dirigente proponente, per il tramite del referente tecnico, la realizzazione degli interventi formativi, programmati e progettati all'interno dell'Agenzia, può essere affidata, previa procedura selettiva ad operatori economici esterni (prevalentemente società di formazione). In questo caso è prevista un'ulteriore fase di micro-progettazione condotta da SOF e dal referente tecnico con il referente dell'operatore esterno. Oppure il corso è realizzato dall'Agenzia con il ricorso a docenti interni e/o relatori esterni. Per l'individuazione dei relatori esterni si procede con una manifestazione di interesse dedicata alla ricognizione sulle dotazioni del personale dipendente interno al comparto RAS, di esperti altamente qualificati per gli interventi di docenza, sulla base della definizione puntuale delle materie oggetto del corso e delle specifiche esigenze formative da parte del Direttore del Servizio proponente. In assenza di manifestazioni d'interesse, il Direttore del servizio proponente individua i possibili relatori, proponendo più nominativi, tra i quali effettuare una comparazione, o un solo nominativo, quando giustificato dal necessario possesso di requisiti specialistici desumibili dall'esperienza lavorativa e formativa/convegnistica.

I corsi possono essere **erogati in presenza, in aula virtuale (formazione a distanza), o in modalità ibrida, parte in presenza e parte a distanza.**

I corsi in aula virtuale possono essere somministrati in modalità sincrona (in diretta) o asincrona (videoregistrazioni) o in modalità mista, parte sincrona e parte asincrona.

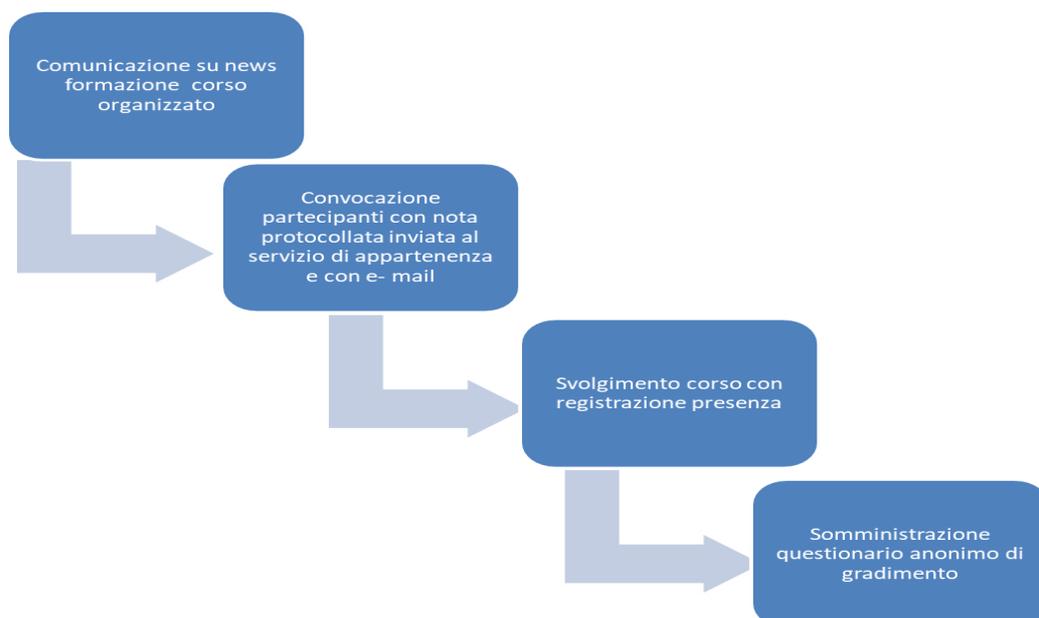
Definita l'organizzazione del corso, SOF predispone l'aula o le aule, quando siano previste più edizioni, e le note di **convocazione dei partecipanti individuati dai dirigenti**. L'avvio del corso è reso noto a tutti i dipendenti per il tramite di news formazione. SOF predispone la convocazione formale e cura la trasmissione del programma del corso e delle informazioni utili per il tramite della posta

elettronica all'indirizzo di ciascun partecipante. **Il dipendente iscritto al corso che, per motivi di lavoro o per gravi ragioni personali, non possa partecipare è tenuto a darne immediata comunicazione a Sof.** In questa ipotesi la sostituzione del corsista (quando non è possibile operare uno scambio nell'ambito di più edizioni del corso) è effettuata da Sof su indicazione del dirigente.

I corsisti possono rivolgersi a SOF per chiarimenti o altre comunicazioni indirizzando una e-mail all'indirizzo di posta condivisa formazione@agenzia-laore.it, oppure via chat o telefonicamente.

SOF trasmette a ciascun corsista il questionario anonimo di gradimento del corso, utilizzando Microsoft Forms. Le risposte date sono sintetizzate e trasmesse al dirigente proponente e al referente tecnico in forma aggregata e anonima.

Le presenze al corso sono registrate e inserite nel data base della formazione per il rilascio dei curricula formativi e per l'elaborazione dei dati statistici.



4.2 Corsi a catalogo

La procedura è definita nell'art.4, commi 6 e 7, del CCI LAORE Sardegna. Qualora specifici fabbisogni formativi richiedano attività d'intervento e addestramento, necessarie al fine di garantire sufficiente operatività, che, per

la loro peculiarità e per il numero esiguo di dipendenti interessati, non possono essere assicurate mediante la programmazione ordinaria, si può far ricorso, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, all'iscrizione del dipendente/dipendenti a corsi di formazione esterni, organizzati da operatori economici e a pagamento (corsi a catalogo).

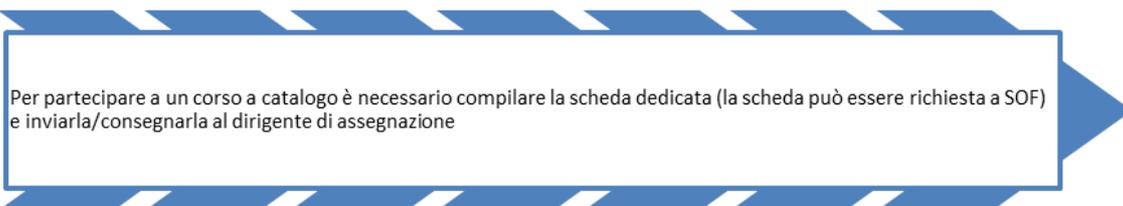
In tale ipotesi, il Direttore del Servizio interessato è tenuto ad attestare e motivare, preliminarmente, la necessità e urgenza della formazione richiesta e a descrivere le competenze da far acquisire al dipendente e la loro oggettiva correlazione con le funzioni da svolgere nell'Agenzia.

A tal scopo SOF ha predisposto un'apposita scheda da compilare alla quale deve essere allegata la brochure del corso richiesto.

La scheda deve essere sottoscritta digitalmente dal dirigente proponente, dal direttore del servizio Personale e dal Direttore Generale e deve pervenire a SOF, almeno una settimana prima della scadenza prevista per l'iscrizione e comunque in tempo utile per gli adempimenti necessari.

Il dipendente iscritto al corso a catalogo deve trasmettere a formazione@agenziaaore.it l'attestato di partecipazione e il materiale didattico ricevuto dalla società.

Il mancato invio dell'attestato comporta l'impossibilità di inserire il relativo corso nel curriculum formativo del partecipante.



Per partecipare a un corso a catalogo è necessario compilare la scheda dedicata (la scheda può essere richiesta a SOF) e inviarla/consegnarla al dirigente di assegnazione

Il Dirigente se ritiene necessaria /opportuna l'iscrizione, sottoscrive la scheda e la trasmette al servizio Personale per la verifica della copertura finanziaria

Il Servizio Personale, verificata la copertura finanziaria trasmette la scheda alla Direzione Generale per l'autorizzazione

4.3 Corsi organizzati da altri enti.

La RAS e altri Enti possono comunicare all'Agenzia l'organizzazione di attività formative gratuite richiedendo i nominativi dei partecipanti. In queste ipotesi SOF chiede i nominativi dei corsisti ai dirigenti. I dipendenti devono trasmettere l'eventuale attestato a formazione@agenziaaore.it.

SOF inserisce in news formazione comunicazioni relative a webinar gratuiti organizzati prevalentemente dal Formez. Per partecipare in orario di lavoro il dipendente deve dare preventiva comunicazione al superiore gerarchico e trasmettere l'eventuale attestato formazione@agenziaaore.it.

5. Il patto formativo e le regole per i corsisti

Per le attività formative più complesse SOF può trasmettere, per posta elettronica ai corsisti il patto formativo. Nel patto sono definiti gli impegni reciproci dell'Amministrazione che ha organizzato il corso, dei docenti o della società erogatrice della formazione e dei partecipanti.

Vengono così definiti l'obiettivo, il programma, le esercitazioni previste per il corso, il numero minimo di presenze richiesto, ecc.

In ogni caso, per consentire le condizioni di efficacia del processo di apprendimento e l'effettiva realizzazione degli obiettivi del corso, il partecipante, nel presupposto che il buon esito di un percorso formativo dipenda anche dalla responsabilità di ciascun corsista, assicura un adeguato impegno nella partecipazione sia on line che in presenza, alle giornate d'aula, ai lavori di gruppo, alle esercitazioni, alle simulazioni, agli eventuali test e allo studio individuale.

In particolare, assicura la puntualità in entrata, online utilizzando o specificando nella chat il proprio indirizzo email, o firmando l'apposito foglio firme in caso di formazione in presenza.

6. L'assistenza in aula

L'assistente d'aula (on line o in presenza) è il facilitatore dell'apprendimento.

Pertanto, deve:

- essere un punto di riferimento per i corsisti i quali dovranno, in ogni caso, essere ascoltati;
- farsi portavoce di quanto richiesto o manifestato dai corsisti che esuli dalla sua competenza;

- monitorare l'attività formativa aiutando a risolvere i problemi anche di ordine pratico che possono presentarsi;
- moderare i flussi comunicativi tra i corsisti e tra i corsisti e i docenti, garantendo il rispetto delle regole di comunicazione;
- garantire lo svolgimento del programma concordato;
- garantire la riservatezza.

Il tutor provvede, inoltre, per i corsi in presenza, all'allestimento dell'aula ed alla registrazione delle firme.

Da parte sua il corsista s'impegna a rispettare il tutor e le indicazioni ricevute.

7. Le verifiche

Per determinate attività formative possono essere previste verifiche intermedie e/o finali finalizzate ad accertare il livello di apprendimento.

Quando richiesto dalla particolarità del corso può essere altresì prevista la somministrazione di test d'ingresso.

Di tali prove deve essere informato il corsista prima dell'inizio dell'attività formativa.

Con adeguato anticipo, rispetto alla verifica, devono esserne rese note le modalità e gli effetti.

I risultati devono essere comunicati nel rispetto della privacy individuale.

8. Il materiale didattico

Il materiale didattico (dispense, slide), messo a disposizione dal docente è reso disponibile ai corsisti in formato digitale. Salvo particolari circostanze, è inserito nel data base "News Formazione", accessibile a tutto il personale.

Il momento in cui viene messo a disposizione dipende dalla volontà della società/docente e dai tempi di trasmissione a Sof.

9. Gli attestati e i curricula formativi

A conclusione del singolo corso, Sof provvede all'inserimento dei relativi dati, tra cui l'elenco dei partecipanti/iscritti, nel data base dedicato, confermando la partecipazione:

- per i corsi in presenza, mediante i fogli firma;

- per i corsi online, mediante i report e gli attestati trasmessi dall'operatore economico o mediante i report elaborati dal tutor sulla base della registrazione delle presenze sulla piattaforma utilizzata nei corsi interni;
- per i corsi a catalogo (esclusivamente) in caso di invio a SOF del relativo attestato.

Sulla base dei dati inseriti, Sof, previa richiesta scritta, può rilasciare attestati e curricula formativi.

10. La formazione su Syllabus- gli attestati e i curricula formativi

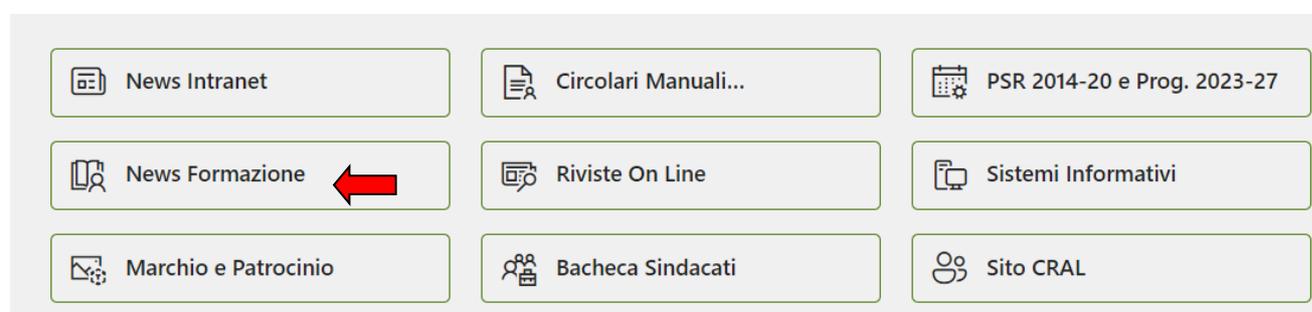
Per accedere alla formazione erogata nella piattaforma Syllabus è necessario l'iscrizione e l'assegnazione della formazione che può essere effettuata solo dagli amministratori individuati all'interno di SOF, previa indicazione del dirigente di riferimento. Gli amministratori possono verificare l'andamento generale dei discenti della propria Amministrazione ma, attualmente, non possono scaricare gli attestati di partecipazione ai corsi o di conseguimento di livello dei dipendenti né scaricare i digital badge. Pertanto, la formazione effettuata su Syllabus non può essere riportata nel data base della formazione dell'Agenzia, né nei curricula formativi rilasciati. La relativa documentazione dovrà essere ricercata e scaricata dai dipendenti. Ogni discente, infatti, ha una sezione in piattaforma chiamata Fascicolo formativo. Ogni fascicolo è personale e raccoglie tutti i dati sul completamento dei programmi formativi assegnati. È possibile accedervi tramite un link in home page e anche dal menu a tendina "Fascicolo" che compare cliccando l'icona in alto a destra del profilo. I digital badge ottenuti sono nella pagina "La tua formazione -> Digital badge", suddivisi per programma. Si possono cercare, filtrare per programma o per livello oppure in base alla data di ottenimento o in ordine alfabetico. I digital badge non possono essere scaricati, perché rappresentano graficamente il raggiungimento di un traguardo intermedio nel percorso formativo. Al contrario, gli open badge, possono essere esportati. Rappresentano, infatti, una certificazione internazionale delle competenze avanzate conseguite in Syllabus e possono essere inseriti nel proprio CV, attraverso la condivisione del relativo link pubblico.

11. Il data base: News Formazione

Il data base "News Formazione", accessibile dalla intranet, costituisce un importante strumento di comunicazione tra Sof e i dipendenti.

Nel data base, come anticipato, sono riportate le informazioni relative alla programmazione e organizzazione dei corsi

Nel data base è pubblicato il materiale didattico messo a disposizione dai docenti e sono, periodicamente, inserite comunicazioni relative a webinar gratuiti, aggiornamenti normativi, testi di approfondimento e altro materiale utile per l'autoformazione.



IMPEGNI

1. Impegni SOF per la qualità

La Carta dei servizi ha la peculiarità di definire standard di qualità. Di seguito gli standard e i relativi indicatori relativi alle attività specifiche di SOF:

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Livello di qualità atteso
Avvio rilevazione fabbisogni formativi per corsi obbligatori e non	Tempestività	Entro l'anno precedente	Entro il 31 dicembre
Avvio affidamento/ avvio organizzazione corsi obbligatori	Tempestività	Entro n. mesi anno di riferimento	Entro i primi quattro mesi dell'anno
Avvio verifica fattibilità e organizzazione corsi non obbligatori	Tempestività	Entro n. giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione	Entro 20 giorni
Somministrazione questionari di gradimento corsi affidati a operatori economici o relatori esterni	Significatività della rilevazione del gradimento	N. questionari/N. corsi realizzati	Non inferiore al 95%
Comunicazione specifiche corso agli iscritti con e- mail individuale oltre alla convocazione formale	Completezza: Comunicazione folder, calendario, modalità fruizione, eventuale link per il collegamento alla piattaforma , previsione test, monte ore minimo necessario per la registrazione della presenza	N. comunicazioni complete/N. convocazioni formali	Non inferiore al 95%
Pubblicazione su news formazione corsi	Tempestività	Entro n. giorni antecedenti l'avvio dell'erogazione	Non inferiore a 10
Rilascio curriculum formativo	Tempestività	Entro n. giorni dalla richiesta	Non superiore a 5

SOF si impegna a curare, con attenzione, la programmazione, la realizzazione e il monitoraggio dei corsi, assicurando la massima disponibilità all'ascolto dei corsisti.

Si impegna, inoltre, a rivedere e aggiornare, quando opportuno, la presente carta. Per quanto, non di competenza, Sof s'impegna a presentare proposte per il miglioramento del servizio ai dirigenti responsabili.

2. Impegni dei corsisti

I dipendenti si impegnano a:

- partecipare ai corsi rispettando gli orari previsti sia online che in presenza;
- rispettare l'eventuale patto formativo;
- comunicare per tempo l'eventuale impossibilità a partecipare;
- compilare il questionario di gradimento;
- consultare periodicamente news formazione.

PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA FORMAZIONE

Ciascun dipendente può presentare proposte, suggerimenti, osservazioni finalizzate al miglioramento del servizio, mediante la posta elettronica interna al seguente indirizzo:

formazione@agenzialaore.it



INFORMAZIONI

Per qualunque informazione:

Unità Organizzativa Sviluppo dell'Organizzazione e Formazione
del Servizio Personale

e-mail: formazione@agenzialaore.it