



CITTÀ DI GALATINA

Provincia di Lecce



CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE





Città di Galatina
Provincia di Lecce

CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE

Direzione Generale
Settore Amministrazione Generale



Palazzo Orsini - Altorilievo

Progetto a cura del Gruppo di Lavoro:

Carmine Perrone *Vice Sindaco - Assessore alle Risorse Umane*

Luigino Sergio *Direttore Generale*

Elvira A. Pasanisi *Dirigente Settore Amministrazione Generale*

Luciana Congedo *Responsabile Servizio Risorse Umane*

La Carta dei Servizi è stata approvata con
Determinazione del Direttore Generale n. 8 del 27 febbraio 2007



PRESENTAZIONE

Dopo la pubblicazione da parte di molti Comuni di alcune Carte dei Servizi rivolte ai cittadini, abbiamo deciso, fra le prime amministrazioni, di predisporre la Carta dei Servizi della Formazione, finalizzata a rafforzare il rapporto con i nostri dipendenti.

La scelta, strategica e innovativa, muove dalla considerazione che la formazione costituisca una dimensione costante e fondamentale del lavoro ed uno strumento essenziale nella gestione delle risorse umane. Del resto i cambiamenti di cui sono, ormai quotidianamente, protagoniste le Amministrazioni Pubbliche richiedono la presenza di personale qualificato ed aggiornato, che sia in grado di garantire l'effettività delle riforme normative e l'adeguamento ai processi di innovazione.

Il nostro obiettivo è quello di migliorare la qualità dei processi formativi e di responsabilizzare ciascun soggetto coinvolto sulla necessità di valorizzare le risorse umane: gestire il cambiamento e garantire una elevata qualità dei servizi offerti presuppone un forte investimento sulle conoscenze, sulle competenze e sulla capacità.

La Carta dei Servizi della Formazione è prima di tutto uno strumento di informazione e di supporto rivolto a tutti i dipendenti, per aiutarli a comprendere meglio i diversi aspetti della formazione, dalla fase di pianificazione a quella di gestione operativa, attraverso l'individuazione di precisi compiti e responsabilità.

La Formazione è un diritto individuale, un'opportunità, ma anche un dovere: è nostro compito assicurare a tutti i dipendenti percorsi formativi in linea con le loro esigenze professionali; è compito di ciascuno, attraverso la partecipazione a percorsi formativi mirati, migliorare le proprie competenze professionali, vera risorsa del cambiamento della nostra organizzazione.

Il Sindaco
Dott.ssa Sandra Antonica



SOMMARIO

Presentazione

PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei Servizi	pag.	7
Perché la Carta dei Servizi	"	7
Validità della Carta	"	8
Principi e linee guida della formazione	"	8
Soggetti coinvolti nel processo della formazione	"	10
A chi è rivolta la formazione	"	12

PARTE SECONDA: LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'analisi dei fabbisogni formativi	"	13
La pianificazione	"	14
La gestione dei corsi interni	"	16
Le metodologie didattiche	"	17
La gestione dei corsi esterni	"	18
Le regole per la partecipazione ai corsi	"	19
La valutazione della formazione	"	20
Il servizio di informazione e consulenza	"	22

PARTE TERZA: STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

I nostri impegni per la qualità del servizio	"	25
Segnalazioni, suggerimenti e proposte di miglioramento	"	26
Diritti e doveri	"	26

PARTE QUARTA: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Glossario	"	27
Principali riferimenti normativi e documentali	"	29
Per ottenere informazioni sulla formazione	"	31



PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE

La Carta dei Servizi della Formazione è un impegno che la Direzione Generale assume nei confronti del personale del Comune di Galatina. Attraverso questo documento si definiscono formalmente i servizi offerti dalla formazione, le modalità di erogazione e gli standard di qualità con cui si intende fornirli. La Carta dei Servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della "Politica della Qualità" del Comune. Il personale è posto al centro dell'attenzione come soggetto che richiede riconoscimento, valorizzazione e sviluppo delle proprie competenze, all'interno di un clima aziendale favorevole, per poter fornire servizi sempre più efficienti e di qualità ai cittadini.

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1 /1994 e al Decreto Legislativo n. 286/1999.

La Direzione Generale del Comune di Galatina, con la redazione della Carta, vuole definire le garanzie di qualità del servizio offerto anche al fine di rafforzare il rapporto di fiducia con i colleghi.

Il Servizio Risorse Umane, nell'erogare il servizio di formazione, s'impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e imparzialità

Il servizio di formazione è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di inquadramento professionale, di anzianità di servizio o di altri aspetti connessi alla condizione lavorativa.

Il Servizio Risorse Umane mantiene la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili.



Continuità

La formazione è erogata in maniera continuativa, tenendo conto della pausa estiva, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore. Il Servizio Risorse Umane, si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi.

Partecipazione e trasparenza

Il Servizio Risorse Umane promuove un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti, tesa al miglioramento del servizio di formazione, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

Efficacia ed efficienza

Il Servizio Risorse Umane si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di formazione, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua approvazione. La Carta è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e permette ai dipendenti dell'Amministrazione, di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

PRINCIPI E LINEE GUIDA DELLA FORMAZIONE

La profonda trasformazione delle modalità e dei contenuti lavorativi, effetto del processo di innovazione che ha coinvolto gli Enti Locali, ha richiesto il rafforzamento del ruolo della formazione. La formazione costituisce, infatti, uno degli strumenti, a disposizione



dell'Organizzazione, per elevare il livello di professionalità richiesta dal cambiamento in atto.

Lo sviluppo e l'aggiornamento professionale vanno assunti come metodo permanente per assicurare il costante adeguamento delle competenze e per favorire il consolidarsi di una nuova cultura improntata al risultato, alla qualità delle prestazioni e dei servizi resi alla comunità. In particolare la formazione, deve:

- essere in linea con gli obiettivi, i progetti e le scelte strategiche dell'Ente;
- essere pianificata sulla base di un'attenta analisi dei fabbisogni;
- tenere conto delle esigenze espresse e condivise dalla Direzione Generale e dai ruoli dirigenziali;
- essere bilanciata in modo da contemplare e sviluppare sia le competenze tecniche e specialistiche, sia quelle manageriali e trasversali dei diversi ruoli organizzativi;
- sviluppare l'autonomia, la propensione all'innovazione, l'iniziativa e le modalità diverse di lavorare che contribuiscono a creare il benessere lavorativo;
- essere costantemente monitorata e valutata.

Il sistema formativo del Comune di Galatina riguarda tutte quelle attività formative che accrescono le conoscenze e le competenze dei dipendenti, quali ad esempio iniziative, corsi, seminari, convegni, workshop, che si sviluppano sia come formazione interna che come formazione esterna, secondo le situazioni e le esigenze organizzative e si basa sui seguenti principi:

- la formazione è un momento di valorizzazione delle risorse umane, di crescita personale, professionale ed organizzativa ed è un diritto - dovere di ogni individuo nell'ambito dell'Organizzazione;
 - la formazione ha un valore strategico all'interno dell'Ente in quanto è uno strumento di sviluppo organizzativo e professionale;
 - la formazione richiede investimento, impegno e responsabilità da parte di ciascun soggetto dell'Organizzazione coinvolto nel processo;
 - la formazione favorisce l'apprendimento di tutta l'Organizzazione attraverso l'acquisizione di nuove competenze da parte dei singoli dipendenti.
-



I SOGGETTI COINVOLTI NEL PROCESSO DELLA FORMAZIONE

Il sistema della formazione è impostato secondo un modello "a rete" che vede impegnati nella gestione del processo più soggetti con diverse responsabilità e competenze.

Servizio Risorse Umane

Il Servizio Risorse Umane presidia il processo della formazione delle risorse umane del Comune di Galatina. Obiettivo del coordinamento centrale è di favorire un "governo" integrato dell'intero processo formativo attraverso azioni e attività che si riferiscono a due diversi livelli di intervento:

- il livello strategico, cioè l'analisi dei fabbisogni, la pianificazione, il raccordo con la Direzione Generale e le politiche del personale, l'individuazione degli obiettivi organizzativi, la valutazione qualitativa della formazione in termini di impatto generale sui servizi e sulle attività;
- il livello gestionale, che riguarda la progettazione, realizzazione, valutazione e gestione operativa dei singoli eventi formativi.

Il Servizio Risorse Umane, nello specifico, svolge le seguenti attività:

- cura l'analisi dei fabbisogni e delle opportunità formative, finalizzate alla predisposizione e all'aggiornamento del Piano Triennale della Formazione;
- realizza i progetti formativi in forma autonoma o in collaborazione con altri soggetti;
- cura la selezione, il coordinamento e la valutazione dei formatori interni ed esterni, basandosi su criteri di qualità;
- cura l'attività di tutoraggio per i corsi ;
- cura l'aggiornamento dei dati e la predisposizione dei report per i diversi destinatari (Direzione Generale, Dirigenti Sindacati, dipendenti);
- cura il sistema di valutazione dei risultati della formazione;
- cura l'analisi e lo studio di nuove metodologie formative;
- tiene rapporti con istituzioni e organismi nazionali, regionali e locali per la partecipazione a progetti formativi innovativi.



Direttore Generale

Il Direttore Generale:

- identifica problematiche emergenti dell'Organizzazione che interessano la formazione;
- definisce, insieme al Dirigente Responsabile del Servizio Risorse Umane, sulla base degli indirizzi politico – amministrativi eventualmente dettati dalla Giunta, le linee strategiche e gli approcci di governo relativi alle politiche formative dell'Amministrazione.

Dirigenti

I Dirigenti hanno una posizione centrale, con precise responsabilità nella pianificazione, progettazione, realizzazione e valutazione della formazione e nella diffusione delle conoscenze e delle informazioni alle risorse loro assegnate.

Nello specifico, i Dirigenti:

- partecipano all'analisi dei fabbisogni del personale assegnato e, quando necessario, alla fase di valutazione dei singoli interventi;
- partecipano attivamente al processo formativo come formatori interni, nell'ambito dei corsi programmati nel Piano Triennale della Formazione;
- curano la formazione e lo sviluppo del personale assegnato favorendo l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze generali e specifiche, legate alle attività del Servizio di appartenenza, attraverso le seguenti modalità:
 - proponendo l'organizzazione di iniziative formative rivolte prioritariamente ai dipendenti loro assegnati, utilizzando l'albo dei formatori interni o docenti esterni, concordando tali iniziative con il Servizio Risorse Umane;
 - chiedendo ed autorizzando i propri dipendenti a partecipare a corsi esterni di carattere tecnico-specialistico;
 - curando la propria formazione e partecipando ai momenti di formazione proposti dall'Ente.

Dipendenti

Come principali destinatari delle attività formative, i dipendenti:

- segnalano al Dirigente di riferimento tutte le informazioni utili per in-



dividuaire fabbisogni formativi propri e del Servizio/U.O. di appartenenza;

- partecipano ai corsi ai quali sono stati iscritti ed esprimono una valutazione del proprio grado di soddisfazione.

Essi possono essere coinvolti dal Servizio Risorse Umane nei momenti di preparazione o di valutazione degli interventi formativi.

Formatori interni

Sono "formatori interni" i dipendenti che mettono a disposizione dell'Organizzazione la propria professionalità, le proprie competenze e conoscenze, in uno o più ambiti formativi, anche non strettamente attinenti alla propria attività lavorativa.

Possono essere coinvolti dal Servizio Risorse Umane sia come docenti che come tutor. Per l'utilizzo di queste professionalità, il Servizio Risorse Umane si attiene alle disposizioni regolamentari vigenti, relative all'attività dei formatori interni.

A CHI È RIVOLTA LA FORMAZIONE

I destinatari della formazione sono i dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato e in effettivo servizio presso l'Amministrazione. Per i dipendenti assunti con contratto a tempo determinato il servizio viene erogato valutando di volta in volta i seguenti criteri:

- ruolo svolto all'interno dell'Amministrazione;
- contenuto e impatto sul pubblico dell'attività svolta;
- durata del rapporto di lavoro;
- continuità del servizio;
- tipologia di contratto.

Ai corsi possono essere ammessi a partecipare, come uditori, anche dipendenti non direttamente destinatari del corso medesimo, purché appositamente autorizzati dal proprio Dirigente.

Destinatari della formazione sono, altresì, gli Amministratori, per tali intendendosi il Sindaco, gli Assessori ed i Consiglieri, i quali possono chiedere di essere ammessi a partecipare ai corsi organizzati e/o programmati, ove ne abbiano interesse.



PARTE SECONDA: LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI

All'interno del processo della formazione, l'analisi dei fabbisogni e delle opportunità di apprendimento, è una delle attività più strategiche, in quanto sta alla base della corretta redazione del Piano Triennale della Formazione.

La lettura e l'interpretazione dei fabbisogni formativi dell'Ente sono di competenza del Servizio Risorse Umane. È un'attività di ricerca che coinvolge soggetti diversi dell'Organizzazione e che comprende varie fasi, non definibili temporalmente, che possono svolgersi anche in parallelo e che sono in continua evoluzione. Il modello a cui si ispira il sistema della formazione del Comune di Galatina prevede l'articolazione dei bisogni in "organizzativi" e "professionali".

Bisogni organizzativi

Sono quelli che identificano le esigenze formative che scaturiscono dalle caratteristiche e dalle priorità dell'Ente in relazione a mutamenti del contesto interno ed esterno (ad esempio: strategie politiche per le comunità locali, progetti ed obiettivi rilevanti a medio e a lungo termine, innovazioni tecnologiche).

I bisogni organizzativi assumono, nel nostro sistema, un ruolo prevalente, in quanto è l'Organizzazione a determinare i contenuti delle diverse professionalità e gli obiettivi di crescita del personale.

Il Servizio Risorse Umane ricava importanti informazioni sui bisogni organizzativi attraverso:

1. fonti indirette quali Programma di Mandato, Relazione Previsionale e Programmatica, PEG, Programmazione Triennale del fabbisogno di personale, progetti aziendali rilevanti, risultati di analisi organizzative interne, documenti relativi alle politiche della qualità e della formazione, testi normativi e contrattuali e altra documentazione;
2. fonti dirette quali interviste strutturate, colloqui o incontri con il ver-



tice aziendale: Direttore Generale, Dirigenti, Responsabili di servizio e con i soggetti politici: Sindaco e Assessori.

Bisogni professionali

Sono quelli che identificano le esigenze di professionalità nuove e quelle che scaturiscono dai ruoli presenti nell'Organizzazione, mettendo in evidenza lo scarto esistente tra le competenze e conoscenze specifiche richieste e quelle possedute.

Il servizio Risorse Umane ricava importanti informazioni sui bisogni professionali attraverso:

1. fonti indirette quali schede di descrizione dei profili professionali, Programmazione Triennale del fabbisogno di personale;
2. fonti dirette quali interviste, schede di analisi e questionari ai Dirigenti e ai Responsabili di Servizio per individuare le competenze da sviluppare, necessarie ai diversi ruoli/professionalità, presenti nell'Organizzazione, questionari di fine corso compilati dai dipendenti che indicano necessità di approfondimento degli argomenti trattati e altri strumenti.

I bisogni organizzativi e professionali così rilevati sono poi analizzati, elaborati e collegati alle diverse tematiche formative, alle competenze da sviluppare, agli obiettivi formativi e ai contenuti didattici in cui è strutturato il Piano Triennale della Formazione.

LA PIANIFICAZIONE

Piano Annuale della Formazione

Il Piano Annuale della Formazione è il documento ufficiale per la programmazione delle attività formative del Comune di Galatina, redatto in funzione degli obiettivi strategici, del modello organizzativo e delle esigenze del personale.

Il Servizio Risorse Umane, entro il mese di Gennaio dell'anno di riferimento, redige la proposta di Piano Annuale della Formazione, sulla base dell'analisi delle esigenze formative svolta e degli indirizzi politico – amministrativi dettati dalla Giunta, per il tramite del Direttore Generale.



Il Piano viene definito tenendo conto anche delle seguenti necessità:

- esigenze formative definite in sede di contrattazione nazionale e decentrata;
- esigenze formative specifiche stabilite per legge (ad es. D.Lgs. 626/94 e successive modificazioni, D.M. 388 del 15/07/2003, L.150/2000).

Il Piano Annuale è suddiviso nelle seguenti aree formative:

- informatica-telematica
- giuridico-amministrativa
- organizzazione del lavoro e sviluppo del personale
- comunicazione
- linguistica
- economico-finanziaria
- tecnico-specialistica (suddivisa ulteriormente in educativa, vigilanza e biblio-archivistica)
- altre aree

Il Piano, previo esame in sede di conferenza dei Dirigenti, è presentato dal Direttore Generale, per la condivisione, alle Rappresentanze Sindacali, in quanto materia di contrattazione.

Il Piano della Formazione definisce gli obiettivi per l'anno di riferimento e traduce, sulla base delle risorse finanziarie a disposizione, gli obiettivi strategici dell'Ente in obiettivi operativi; definisce i contenuti formativi, i tempi, le modalità didattiche ed i destinatari in termini di ruoli e categorie.

Al fine di apportarvi le necessarie correzioni, il Piano Annuale è costantemente monitorato rispetto ai tempi, agli standard di qualità richiesti, alle risorse finanziarie disponibili e alle variazioni di contesto. In particolare il Piano può essere ritarato coerentemente con i tempi di gestione dell'assestamento di bilancio.

Entro il 31 Dicembre di ogni anno, viene predisposto un consuntivo del Piano Annuale della Formazione, che servirà per redigere il nuovo Piano Annuale.

Fonti di Finanziamento

Attualmente, con il PEG, vengono assegnati i fondi destinati alla Formazione a valere su risorse di bilancio.