

Indice

Premessa – pag. 4

Principi fondamentali – pag. 6

Riferimenti normativi – pag. 8

Descrizione dei servizi – pag. 9

Modalità e criteri di accesso

ai servizi - pag. 11

Impegni di qualità – pagg. 13-14-15

Rapporti con gli utenti – pag. 16-17

Informazioni utili - pag. 18

Premessa

Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi dell'Agencia di educazione permanente MusicaBlu descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto corretto e trasparente tra l'agenzia e i propri utenti. Questo documento enuncia i principi generali ai quali si ispira l'erogazione dei servizi e definisce gli impegni di qualità di cui intende garantire e verificare il rispetto. Descrive, inoltre, le modalità di coinvolgimento degli utenti dirette al soddisfacimento dei loro bisogni formativi e delle loro aspettative nonché al miglioramento dell'offerta di servizi.

Finalità generali dell'educazione permanente

Nel quadro delle strategie comunitarie¹ la formazione permanente ha un'importanza centrale all'interno della società della conoscenza, non solo per l'evoluzione sociale ed economica, ma anche per la coesione sociale e la cittadinanza attiva, intesa come eventuale partecipazione dei cittadini a tutte le sfere della vita sociale ed economica.

Le linee politiche per la formazione permanente

¹ CCE, Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente, Bruxelles, 2000.

nella Provincia di Bolzano sono definite nella legge provinciale 7 novembre 1983, n. 41 *“Per la disciplina dell’educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche”*, in base alla quale *“ogni cittadino ha il diritto che gli vengano fornite opportunità di educazione permanente quali consolidamento e ampliamento delle sue cognizioni e capacità sul piano personale, civile, professionale e sociale, nell’ambito delle strutture”*. Il sistema di educazione permanente locale comprende tutte *“le forme di insegnamento organizzato, compresi gli interventi volti al recupero di istruzione scolastica e gli insegnamenti a distanza, esclusi i corsi pubblici di istruzione scolastica e di formazione professionale di base, nonché quelli organizzati da istituzioni private autorizzate al rilascio di titoli con valore legale”²*. Alla realizzazione delle iniziative formative concorrono le agenzie educative del territorio.



² Legge provinciale n. 41/1983.

Principi fondamentali

Uguaglianza

Il sistema di educazione permanente fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo per le varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza.

Imparzialità

I servizi sono erogati secondo criteri di imparzialità, equità, inclusione e nel rispetto delle esigenze individuali del soggetto. Negli insegnamenti vengono affrontati svariati aspetti, in considerazione dei differenti approcci o linee di pensiero.

Continuità

La continuità dell'offerta formativa è un elemento portante del sistema di educazione permanente e un principio ispiratore dell'attività dell'Agenzia di educazione permanente MusicaBlu, affinché i cittadini possano formarsi lungo tutto l'arco della vita in tutti i suoi aspetti. L'Agenzia MusicaBlu si impegna a garantire un servizio formativo continuativo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, l'agenzia si adopera per informare tempestivamente gli utenti e proporre loro soluzioni alternative.

Diritto di scelta

L'Agencia MusicaBlu si impegna a fornire all'utenza un orientamento relativo alla propria offerta formativa nonché all'offerta degli altri erogatori presenti sul territorio, nel comune perseguimento della soddisfazione dell'utente attraverso la cooperazione.

Partecipazione

Il sistema di educazione permanente favorisce la partecipazione attiva del cittadino al progresso della società attraverso azioni formative atte a sviluppare le conoscenze e competenze della persona in una prospettiva personale, sociale, civica e occupazionale. Il sistema di educazione permanente promuove la partecipazione degli utenti garantendo la semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. La partecipazione degli utenti si attua, inoltre, attraverso la raccolta e l'analisi di suggerimenti, segnalazioni, reclami e forme diverse di consultazione ed ascolto.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il sistema di educazione permanente orienta la propria attività ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità. L'impegno a migliorare la capacità di soddisfare i bisogni dei cittadini e degli utenti, attraverso un'adeguata offerta di servizi, si coniuga con il perseguimento dell'ottimale e conveniente gestione delle risorse.

Principali riferimenti normativi

Legge provinciale 7 novembre 1983, n. 41 "Per la disciplina dell'educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche" e successive modifiche e integrazioni (modifica con legge provinciale 20 aprile 1993, n. 9 e con legge provinciale 13 ottobre 1993, n. 15).

Commissione Europea, Insegnare e apprendere verso la società conoscitiva, Lussemburgo, 1996.

Commissione Europea, Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente, 2000.

D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286, capo III, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi".

Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini".

Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione 20 dicembre 2006 "Qualità dei servizi e miglioramento continuo".

Descrizione dei servizi

Informazione

L'Agencia MusicaBlu è a disposizione di tutti gli interessati per informazioni sulle attività formative promosse dalla stessa ed, eventualmente, dalle altre agenzie del sistema di educazione permanente del territorio. Le informazioni relative ai recapiti e agli orari sono contenute nell'ultima parte di questo documento.

Orientamento

Le persone interessate, se lo richiedono, possono essere orientate dagli operatori dell'agenzia educativa competenti. L'insegnante può indirizzare verso un percorso formativo mirato, anche presso altra agenzia.

Promozione e pubblicizzazione

Le attività formative vengono promosse e pubblicizzate periodicamente attraverso i seguenti canali:



pubblicazione annuale "Corsi & Percorsi", a cura dell'Ufficio Educazione Permanente della Provincia; (Il bollettino è disponibile presso le agenzie educative, le associazioni culturali e giovanili, le biblioteche e altre istituzioni pubbliche della città nonché presso l'Ufficio Educazione Permanente della Provincia, via del Ronco 2, Bolzano)



catalogo online dell'offerta formativa del sistema di educazione permanente, disponibile sul sito web:
www.provincia.bz.it/corsiepercorsi



materiale informativo (brochure) di MusicaBlu



il sito: www.musicablu.it

Interventi formativi

Il sistema di educazione permanente attivo in provincia di Bolzano realizza interventi formativi differenziati (corsi, conferenze, seminari, convegni, laboratori ecc.) in coerenza con le linee guida in ambito formativo sia a livello locale che a livello europeo. Contemporaneamente, orienta la propria attività alla qualità dei servizi e dell'offerta formativa, cercando di dimensionarne le caratteristiche alle effettive esigenze dei cittadini.

In base ai dati Astat, Nel 2012 le organizzazioni di educazione permanente hanno attivato complessivamente 16.734 iniziative, per un totale di 272.819 partecipanti e 318.987 ore.

L'offerta di iniziative di educazione permanente nella provincia di Bolzano vanta un eccellente rapporto qualità/prezzo rispetto al territorio nazionale.

MusicaBlu, attiva dal 1995 e dal 2011 riconosciuta come Agenzia di Educazione permanente, opera all'interno del sistema di educazione permanente provinciale e, in sinergia con questo, persegue le proprie finalità nel rispetto della propria identità storico-culturale.

Nel 2012 MusicaBlu ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001-2008.



Modalità e criteri di accesso ai servizi

Accesso ai servizi e alle iniziative formative

L'accesso ai servizi e alle iniziative formative è garantito prioritariamente a tutti coloro che vivono e che lavorano in provincia di Bolzano. I minori possono accedere ai servizi solo se accompagnati dai genitori all'atto dell'iscrizione.

Modalità e criteri di accesso alle iniziative formative

Per accedere alle singole iniziative formative è necessaria:

 Una preiscrizione, attraverso la quale l'agenzia verifica se è stato raggiunto il numero minimo di partecipanti stabilito dalla legge provinciale come requisito per l'avvio di qualsiasi corso di formazione. Il raggiungimento di questa soglia minima permette di iniziare il corso secondo i tempi stabiliti.

 L'iscrizione all'iniziativa formativa, che avviene nel seguente modo:

- a. versamento della quota all'atto dell'iscrizione;
- b. compilazione della scheda anagrafica;
- c. sottoscrizione del patto formativo

In caso di annullamento del corso l'agenzia si impegna a restituire la quota entro 7 giorni dal previsto inizio;

Nel caso in cui il partecipante comunichi all'agenzia

la propria disdetta almeno 10 giorni prima dell'inizio del corso, la quota d'iscrizione verrà restituita. A corso iniziato la quota non viene restituita.

Patto formativo (vedi anche foglio esplicativo allegato)

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

Da parte dell'agenzia e degli insegnanti:



Trasmissione delle tematiche oggetto del corso



Durata del corso conforme al programma pubblicizzato



Comunicazione tempestiva di eventuali variazioni del programma e ricerca di soluzioni alternative da concordare con i partecipanti



Predisposizione del calendario degli incontri



Scelta del repertorio da utilizzare

Da parte dell'utente:



Impegno a frequentare regolarmente il corso



Firma dei registri di presenza;



Rispetto degli altri partecipanti, degli ambienti e dei materiali messi a disposizione ed eventuale e congruo risarcimento dei danni arrecati.



Accettazione delle decisioni dell'insegnante rispetto a: repertorio ed esercizi, tonalità, partecipazione o meno alle rappresentazioni organizzate dall'agenzia.

Impegni di qualità

Nella prossima sezione sono dichiarati gli obiettivi di qualità dei servizi che MusicaBlu, in linea con le altre agenzie del sistema di educazione permanente della provincia si impegnano a rispettare.

I valori e i principi enunciati nelle parti precedenti sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili.

In questo modo gli operatori possono monitorare il livello di qualità dei servizi resi e migliorarlo nel tempo, mentre gli utenti possono verificarne il rispetto.

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 delle caratteristiche ed esigenze dei cittadini;



Per ciascun fattore, sono riportati gli indicatori per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che le agenzie si impegnano a mantenere.

Informazione/orientamento

<i>Fattore qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa	Info sull'offerta	75% di risposte positive
	Info sulle modalità di svolgimento dei corsi	
	Qualità del materiale pubblicitario	
	Sufficiente pubblicizzazione	
Accessibilità alle informazioni sull'offerta formativa	Canali di comunicazione attivi	"Corsi & Percorsi", Depliant, Sito: www.musicablu.it
Attualità delle informazioni sull'offerta formativa	Periodicità dell'aggiornamento del catalogo online	annuale
	Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa	annuale
	Periodicità aggiornamento sito	trimestrale
Competenza degli operatori di segreteria e loro capacità di ascolto	Aggiornamento periodico degli operatori	8 ore di aggiornamento all'anno
	Capacità di ascolto, gentilezza, disponibilità degli operatori	80% di risposte positive
	Competenza degli operatori	80% di risposte positive

Attività formativa

Fattore qualità	Indicatore	Standard
Affidabilità	Patto formativo utente/agenzia	Consegnato al 100% degli allievi all'inizio dei corsi
Capacità di ascolto da parte dei docenti	Questionario di soddisfazione	80% di risposte positive alle domande del questionario
Professionalità e competenza dei docenti	Numero di docenti iscritti all'Albo docenti di educazione permanente (ADEP)	tutti
	Competenza settoriale e didattica	80% di risposte positive al questionario
	Rispetto dei tempi e degli orari concordati	90% di risposte positive
Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei casi
Adeguatezza del servizio	Qualità della strumentazione utilizzata	80% di risposte positive
	Adeguatezza di locali ed aule	80% di risposte positive
	Adeguatezza degli orari di segreteria	80% di risposte positive
	Rapporto docente/allievi	Min. 8 allievi per docente
	Tasso di abbandono	Inferiore al 5%
Attenzione alle esigenze dell'utente	Percentuale di questionari compilati sul totale degli allievi	40%

Rapporti con gli utenti

Informazione e ascolto degli utenti

Per migliorare il dialogo tra chi offre e chi partecipa ad un'iniziativa formativa e rendere l'offerta sempre più rispondente alle esigenze e aspettative degli utenti l'Agenzia MusicaBlu ha attivato le seguenti forme di ascolto del cittadino/utente:



Rilevazioni di soddisfazione dell'utenza;



Raccolta e analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami



Trattamento dei casi di disservizio e di mancato rispetto degli impegni dichiarati nella carta dei servizi;

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e le segnalazioni degli utenti possono aiutare l'agenzia a migliorarsi e a eliminare i disservizi. L'Agenzia MusicaBlu è a disposizione dell'utente per ricevere e trattare quanto da quest'ultimo comunicato (per e-mail, via fax, per telefono) in relazione al servizio ricevuto.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, deve contenere tutte le informazioni necessarie per accertare il disservizio segnalato e, in particolare, la tipologia del servizio e di violazione, il comportamento del personale (indicando il

nominativo della persona responsabile) e le proprie generalità. Presso la sede dell'Agencia MusicaBlu è disponibile apposita modulistica. Il reclamo può essere presentato presso la sede dell'agenzia oppure inoltrato per posta elettronica all'indirizzo indicato nell'apposita sezione. Chi presenta un reclamo ha il diritto di ricevere una risposta scritta entro 7 giorni lavorativi, salvo che per particolari esigenze istruttorie l'agenzia non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine.

Una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che, a seconda dei casi, può consistere nelle seguenti forme:



rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta.



libro o cd relativo alle iniziative organizzate dall'agenzia o nell'ambito del sistema di educazione permanente provinciale.



Informazioni Utili

Recapiti

Segreteria, sede corsi e laboratori:

Via Sorrento, 12A - 39100 Bolzano

Tel./Fax 0471 502280, Tel. 0471 506913

e-mail:

info@musicablu.it

segreteriacorsi@musicablu.it

direttorecorsi@musicablu.it

sito e pagina web:

www.musicablu.it

Orari

La Segreteria è aperta:



Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore
20,00

Bolzano, giugno 2013.