

Monitoraggio 2015 degli standard di qualità del servizio per l'attivazione di tirocini formativi e di orientamento

L'ARPA Lazio, allo scopo di diffondere la conoscenza dei temi ambientali e di promuovere e favorire interscambi culturali tra il settore della formazione e il mondo del lavoro, accoglie presso le proprie strutture tirocini formativi e di orientamento. Il tirocinio rappresenta un'esperienza formativa di alternanza studio-lavoro realizzata mediante l'inserimento del giovane in un contesto lavorativo preordinato alla sua formazione professionale, che gli permette di prendere contatto diretto con il mondo produttivo.

Il servizio offerto dall'ARPA Lazio prevede l'attivazione e lo svolgimento dei tirocini presso le strutture dell'Agenzia dislocate sul territorio regionale, previa istruttoria di verifica della sussistenza dei requisiti formali, curriculari e di progetto delle domande presentate. I contenuti, gli obiettivi, i destinatari, la durata, i tempi di presentazione della domanda e il numero massimo di tirocini attivabili sono individuati dall'ARPA Lazio mediante un documento di programmazione annuale. Il documento, "Programma annuale tirocini", è consultabile sul sito internet dell'ARPA Lazio, nella sezione "Formazione e tirocini" → "Documenti".

I principi generali di erogazione del servizio a cui si attiene l'operato dell'Agenzia sono enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che delinea gli standard di qualità cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini, in linea con gli articoli 3 e 97 della Costituzione italiana.

Efficienza, efficacia ed economicità

L'organizzazione delle risorse e del servizio si ispira al principio dell'efficienza, per il raggiungimento del miglior risultato, e dell'efficacia, per l'ottenimento di risultati il più possibile rispondenti ai bisogni dell'utenza.

La misurazione, la verifica dei risultati e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono costantemente attuati e portati a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati o comunque perseguiti.

I Servizi e gli standard di qualità

Nel 2014 l'ARPA Lazio si è dotata di una Carta dei servizi per tirocini che descrive i servizi erogati agli utenti e gli standard qualitativi che essa persegue, nel rispetto delle direttive fornite dall'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) e indicate nella delibera n. 88/2010 *Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)*. L'Agenzia consente ai propri utenti di verificare la qualità dei servizi prestati e del lavoro svolto dal personale con l'ausilio di standard di riferimento e di indicatori del livello di qualità.

L'Agenzia, inoltre, ha effettuato un monitoraggio interno per valutare la qualità del servizio fornito. Nelle tabelle di seguito, pertanto, sono riportati i servizi offerti agli utenti e l'indicazione del rispetto dello standard di qualità indicato.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Rispetto standard qualità	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità agli uffici	Numero di ore giornaliere accesso utenti/Numero complessivo di ore lavorative giornaliere	100%		
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni mediante telefono, fax, posta, e-mail	Numero di giornate lavorative con disponibilità del servizio mediante telefono, fax, posta, e-mail, sito web/Numero totale di giornate lavorative	100%		
		Accessibilità alle informazioni dal sito web	Numero di pagine web aggiornate/Numero di pagine web da aggiornare	95%		
		Possibilità di fruizione del servizio mediante telefono, fax, posta, e-mail, sito web	Attuabilità del servizio senza accesso fisico agli uffici	Completa		
Tempestività	Tempestività	Tempo necessario per l'attivazione del tirocinio dalla scadenza dei termini per la presentazione delle richieste	Numero di giorni naturali e consecutivi	75 (tempo massimo)		
				60 (tempo medio)		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero massimo di giorni di ritardo nell'aggiornamento del sito	1		

	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero massimo di giorni di ritardo nell'aggiornamento del sito	1	😊	
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero massimo di giorni di ritardo nell'aggiornamento del sito	1	😊	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non previsto	Non prevista	Non previsto	😊	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di tirocini attivati conformemente alla normativa e alle procedure di riferimento/Numero di tirocini attivati	100%	😊	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di osservazioni di carattere generale mosse dai tirocinanti/Numero tirocini attivati	25%	😊	
			Numero di osservazioni sul servizio svolto dall'ARPA Lazio mosse dai tirocinanti/Numero tirocini attivati	15%	😊	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero attestati finali rilasciati entro 10 gg. dalla conclusione del tirocinio /Numero di attestati finali richiesti	90%	😊	

Reclami – Tutela dei diritti degli utenti

L'utente viene informato, mediante il Regolamento e la Carta dei Servizi, sui suoi diritti e responsabilità nonché sugli standard di servizio che può attendersi. Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati attraverso il questionario di valutazione che viene loro fornito al termine del periodo di tirocinio.

Il modulo può essere presentato direttamente e/o spedito per fax al numero 0746296403 o per posta elettronica all'indirizzo tirocini@arpalazio.it.