SCUOLA SUPERIORE
DI AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DEGLI ENTI LOCALI
Ente promotore

CE*I*DA
00185 Roma - Via Palestro, 24 – Tel 06.49.25.31 – Fax 06.44.70.44.62

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Livello strategico

Il CEIDA ha negli anni posto sempre maggiore cura e attenzione al miglioramento dei processi organizzativi della Scuola, dei propri master e seminari, ottimizzando le risorse e attraverso una continua ricerca delle migliori professionalità. Tra le prime Scuole di formazione, il CEIDA si è accreditato presso i più importanti centri di accreditamento della qualità, secondo la normativa ISO 9001, credendo sinceramente e aderendo con grande entusiasmo allo spirito dei sistemi di qualità, considerati non solo come titolo qualificante ma come possibilità di miglioramento e di crescita, come risorsa per la Scuola. Tutto ciò ci ha portato a snellire e standardizzare le procedure di organizzazione e pianificazione del catalogo e della programmazione dei corsi, a migliorare i sistemi di controllo e verifica degli obiettivi ottenuti e ad affinare i sistemi di rilevazione del gradimento. Ha inoltre contribuito a migliorare l'organizzazione interna delle procedure e delle attività. Periodicamente vengono tenute delle riunioni e degli incontri con tutto il personale della Scuola per verificare e aggiornare i dipendenti in merito alle problematiche della qualità.

Una volta l'anno la scuola viene posta a verifica e controllo da parte degli Enti accreditatori.

Livello organizzativo

Il CEIDA organizza circa 300 corsi annuali rivolti ai dipendenti degli Enti locali ed Enti pubblici, ad aziende private e liberi professionisti. L'attività didattica è rivolta principalmente all'aggiornamento nei seguenti settori e materie: diritto amministrativo e pubblico, diritto e procedura civile, diritto dell'Unione Europea e internazionale, diritto societario; management, e-government, qualità totale; gestione degli Enti locali; finanziamenti comunitari; contratti, servizi e lavori pubblici, espropri; urbanistica,

edilizia e gestione del territorio; personale, lavoro e previdenza; amministrazione militare, universitaria, scolastica; contabilità, patrimonio immobiliare, tributi; sanità e ambiente; igiene, sicurezza del lavoro e vigilanza; beni culturali, sport e turismo; comunicazione istituzionale e interpersonale; segreteria e servizi amministrativi; archivi e biblioteche.

Lo staff accademico è costituito da circa 200 docenti, provenienti dal mondo universitario e manageriale, dalla dirigenza nel settore pubblico e dalle magistrature superiori, le cui capacità professionali e didattiche li pongono tra gli insegnanti più qualificati.

La struttura logistica è composta da uffici e da un funzionale centro didattico con 12 aule, con una capienza totale di circa 250 allievi e di un laboratorio informatico con capienza di circa 20 persone.

Ogni aula è dotata di videoproiettore e computer, alcune dispongono anche di lavagna a fogli mobili e lavagna fissa, la sede dispone inoltre di videocamere.

Completano le attività della Scuola l'organizzazione di corsi residenziali ed in house in tutta Italia, su richiesta delle amministrazioni pubbliche interessate.

Inoltre negli ultimi anni è stata sviluppata anche la partecipazione ai corsi in modalità online, sia in diretta che registrata, potenziata ed affinata durante l'emergenza epidemiologica.

Si rimane a disposizione dei partecipanti ai corsi e degli Enti preposti a consegnare l'opportuna documentazione relativa alla struttura aziendale, ai programmi dei corsi e alla loro organizzazione.

Livello operativo

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Organizzazione e gestione sistemi di qualità	Accreditamento sistema qualità	Parametri sistema qualità	Ispezioni di verifica e controllo annuali per conferma accreditamento
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno metà delle schede di giudizio con votazione superiore a buono	Schede di giudizio a fine corsi

Livello preventivo

Massima cura e attenzione viene posta nei confronti dei clienti/committenti, sia in fase di programmazione dei corsi, sia in fase di controllo della loro buona riuscita. Alla fine di ogni seminario viene distribuita ai partecipanti una scheda di giudizio, in cui vengono indicati i giudizi finali relativi alla preparazione dei docenti, alla validità del corso, alla qualità del materiale didattico e al personale della Scuola.

Uno spazio importante delle schede viene lasciato per i suggerimenti e i consigli per nuove proposte di corsi e nuove tematiche da affrontare.

Importante il lavoro svolto dai tutor e dal personale di segreteria che assiste quotidianamente i partecipanti, raccogliendo eventuali lamentele o reclami.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Cristian Salomon Macchia - Responsabile del processo di direzione

Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio, coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative della Scuola. Responsabile del miglioramento del servizio.

Dott.ssa Roberta Papa - Responsabile del processo di progettazione

Si occupa della progettazione dei corsi e dei percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'orientamento e della consulenza. Mantiene i rapporti con i docenti.

Dott. Alessandro Zaninotto - Responsabile dei processi economico-amministrativi

Si occupa della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali, del controllo economico e della rendicontazione delle spese. Si interessa inoltre della gestione amministrativa del personale.

Dott.ssa Roberta Papa - Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Si occupa di studiare e interpretare i bisogni formativi e di orientamento. Si interessa dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale e regionale.

Dott.ssa Roberta Papa – Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Si occupa della pianificazione del processo di erogazione, della gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione. Si interessa della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. Inoltre valuta i risultati e propone azioni di miglioramento nel settore della formazione.

La diffusione della Carta della Qualità del Ceida srl, viene regolamentata come segue.

I) È consegnata e diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

• pubblicazione sul sito web dell'Ente (www.ceida.com),

• consegna diretta di copia della carta ai corsisti iscritti ,

• consegna di copia al personale e ai docenti

II) Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove

reperire la Carta della Qualità.

III) La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento ed ogni qualvolta interverranno degli aggiornamenti, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta.

La REVISIONE: della Carta della Qualità del Ceida s.r.l. avverrà, quando sarà ritenuto opportuno, sotto la responsabilità della Direzione e del Responsabile Processo di Gestione della Qualità che provvederanno a datare e firmare la stessa.

Roma 04 febbraio 2023

Cristian Salomon Macchia