



## GIUNTA REGIONALE

---

### DETERMINAZIONE DIRETTORIALE

**Nr. DPG/20 del 31/01/2023**

<b>DIPARTIMENTO:</b>	<b>LAVORO - SOCIALE</b>
<b>SERVIZI:</b>	<b>SERVIZI LAVORO E ISTRUZIONE – FORMAZIONE - UNIVERISTA'</b>
<b>UFFICI:</b>	<b>ACCREDITAMENTI E POLITICHE FORMATIVE</b>
<b>OGGETTO:</b>	<b>CRITERIO DI EFFICACIA "SUCCESSO FORMATIVO" DI CUI ALL'ART. 31 COMMA 2 LETT. A) - MODALITA' DI RILEVAMENTO GRADIMENTO UTENZA</b>

#### LA DIRETTRICE

##### RICHIAMATI:

- il D.M. nr. 166/2001 in materia di accreditamento di sedi formative ed orientative;
- la “Disciplina dell’Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Abruzzo”, approvata con DGR n. 07 del 17/01/2018, in particolare l'art. 31 "Criterio dell'efficacia ed efficienza nelle attività precedentemente realizzate", comma 2 "successo formativo", lett. a);
- la Circolare esplicativa approvata con D.D. n. DPG008/06 del 18/01/2019;
- La D.D. n. 160 del 17/10/2016 - Servizio Formazione - in esecuzione di quanto previsto all’art. 7, comma 4, lett. a), del Regolamento n. 12/95 e ss.mm.ii., relativa all’approvazione, tra gli altri, delle “Indicazioni operative” per la gestione dell’Elenco regionale dei soggetti incaricabili in qualità di Presidente di commissione d’esame nei corsi di formazione professionale e per la conduzione delle prove, nonché del format di “Verbale d’esame”;
- La D.D. n. 176/DPG021 del 19/05/2022 - "Servizio "Politiche formative" relativa all'aggiornamento delle “Indicazioni operative” e del formato di “Verbale d’esame”, di cui alla citata D.D. n. 160/2016, alla luce del Sistema regionale integrato di certificazione delle competenze e di riconoscimento dei crediti formativi da apprendimenti formali, non formali ed informali;

##### PREMESSO:

- **CHE** la vigente Disciplina di accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione, sopra richiamata, ai fini della misurazione del livello qualitativo dell'attività formativa erogata dagli OdF, prevede fra gli indicatori di efficacia efficienza di cui all'art. 31 "Criterio

*dell'efficacia ed efficienza nelle attività precedentemente realizzate"*, l'indicatore di efficacia "Successo formativo" (rif. comma 2, lett. a)

- **CHE** attualmente l'applicazione del suddetto criterio è a cura degli organismi di formazione accreditati che provvedono alla rilevazione sistematica della soddisfazione dell'utenza tramite l'adozione di una procedura documentata rivolta alla raccolta, gestione, analisi, trasmissione e archiviazione dei dati;
- **CHE** detto sistema, peraltro da sempre adottato dalla Regione, presenta una criticità significativa in grado di sminuire la portata e l'attendibilità del criterio stesso, in quanto la rilevazione diretta da parte degli OdF, trattandosi di parte interessata, non garantisce un risultato d'indagine obiettivo, scevro da interferenze;

#### **CONSIDERATO:**

- **CHE** la Regione Abruzzo ha attivato un Portale Digitale di cui, peraltro, l'Ufficio Accreditamenti né fa ampio uso ai fini del Mantenimento annuale nel Sistema di accreditamento regionale;
- **CHE**, con il supporto del Servizio informatico, è stata predisposta all'interno del Portale Digitale una nuova sezione intitolata "**Rilevamento gradimento utenza**" che vede quale elemento costitutivo un "Questionario" attraverso il quale i corsisti possono esprimere il loro giudizio sul livello qualitativo della formazione erogata, alimentando, in tal modo, anche la banca dati a disposizione della Regione;

#### **RITENUTO:**

- **CHE** detta modalità possa senz'altro garantire una maggiore obiettività ed attendibilità dell'indagine stante il rapporto diretto che viene a instaurarsi fra la Regione Abruzzo, attraverso il competente Ufficio regionale, e i corsisti/utenti, senza alcuna intermediazione degli OdF;
- **CHE** la partecipazione all'indagine da parte di tutti i corsisti, presupposto indefettibile per addivenire ad una valutazione complessiva affidabile, viene attestata dal Direttore dell'OdF mediante una dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000 (**Allegato A**);
- **CHE** detta dichiarazione si inserisce all'interno della procedura relativa alla gestione del percorso formativo in quanto va a costituire un allegato, tra gli altri, del verbale d'esame approvato con DD. n. 160 del 17/10/2016 – "Servizio Formazione" - successivamente aggiornato con DD n. 176/DPG019 del 19/05/2022 – Servizio "Politiche formative" - e sarà oggetto di verifica da parte della Commissione esaminatrice unitamente alla documentazione prescritta nelle "Indicazioni operative", paragrafo "conduzione d'esame" - punto 4, approvate con le citate determinazioni dirigenziali del "Servizio Formazione";

**RITENUTO**, quindi, di aggiornare, limitatamente all'aspetto in esame, il formato di "Verbale d'esame" (**Allegato B**) nonché le "Indicazioni operative" - paragrafo "conduzione d'esame" punto 4 – di cui sopra (**Allegato C**), come segue:

- "Verbale d'esame": mediante inserimento fra i documenti da allegare anche della "Dichiarazione del Direttore attestante la compilazione da parte dei corsisti della sezione gradimento utenza";

- “Indicazioni operative”: mediante la previsione fra la documentazione oggetto di verifica da parte della Commissione esaminatrice anche della Dichiarazione di che trattasi;

**POSTO CHE**, al fine di rendere operativa la nuova modalità di rilevazione, i Direttori degli OdF accreditati, sono tenuti agli adempimenti di seguito riportati:

- prioritariamente e ad ultimazione di tutti i corsi di formazione di competenza dell’OdF – di qualsiasi tipologia, finanziati o autofinanziati - informare i partecipanti ammessi all'esame finale in merito:
  - alla compilazione del questionario mediante accesso al Portale Digitale della Regione Abruzzo, fornendo loro il link che il competente Ufficio regionale è tenuto a trasmettere tramite apposita pec a ciascun OdF accreditato;
  - all'acquisizione, se sprovvisti, del codice Spid, necessario per l'accesso al Portale Digitale;
  - all'inoltro, attraverso opportuna modalità, della mail che riceveranno in tempo reale a conclusione della procedura informatizzata, attestante l'avvenuta compilazione corretta del questionario
- in secondo luogo, al rilascio di una dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000 (Allegato A), attestante la partecipazione all'indagine conoscitiva da parte di tutti i corsisti mediante acquisizione delle singole mail certificanti il corretto inserimento dei dati e l'invio alla Regione Abruzzo del “Questionario”, ricevute dagli utenti in automatico dal sistema informatico una volta ultimata correttamente la procedura;

**CONSIDERATO**, da ultimo, che il competente Ufficio Accreditamenti sia tenuto a sensibilizzare tutti gli OdF accreditati affinché forniscano ai corsisti che ne necessitano un supporto informativo ed eventualmente tecnico/operativo per l'acquisizione del codice Spid, tenuto conto, al riguardo, anche del valore aggiunto che, in tal modo, acquisisce il servizio erogato in quanto i corsisti saranno dotati di uno strumento aggiuntivo che consentirà loro di muoversi con maggiore autonomia, efficienza e competenza nel difficile e complesso mondo del lavoro con il quale si troveranno molto presto ad interfacciarsi ed interagire;

**RITENUTO** di approvare i documenti sopra citati che sono allegati al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale, quali:

- Allegato A) Dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, dal Direttore dell'OdF accreditato in merito alla "Rilevazione gradimento utenza"
- Allegato B) “Verbale d’esame” opportunamente aggiornato
- Allegato C) “Indicazioni operative” opportunamente aggiornato

Tutto ciò premesso

## **DETERMINA**

Per le ragioni esposte in narrativa che qui si intendono integralmente richiamate

**DI APPROVARE:**

- la sezione intitolata "**Rilevamento gradimento utenza**" predisposta con il supporto del Servizio informatico all'interno del Portale Digitale della Regione Abruzzo, stante l'opportunità di implementare una diversa modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utenza in merito all'attività formativa erogata dagli OdF accreditati, di cui all'art. 31, " *Criterio dell'efficacia ed efficienza nelle attività precedentemente realizzate*", comma 2 "successo formativo", lett. a), della vigente Disciplina di accreditamento approvata con DGR n. 07 del 17/01/2018;

**DI STABILIRE** che, al fine di rendere operativa la nuova modalità di rilevazione, i Direttori degli OdF accreditati, sono tenuti agli adempimenti di seguito riportati:

- Prioritariamente e ad ultimazione di tutti i corsi di formazione di competenza dell'OdF – di qualsiasi tipologia, finanziati o autofinanziati - ad informare i partecipanti ammessi all'esame finale in merito:
  - alla compilazione del questionario mediante accesso al Portale Digitale della Regione Abruzzo, fornendo loro il link che il competente Ufficio regionale è tenuto a trasmettere tramite apposita pec a ciascun OdF accreditato;
  - all'acquisizione, se sprovvisi, del codice Spid, necessario per l'accesso al Portale Digitale;
  - all'inoltro, attraverso opportuna modalità, della mail che riceveranno in tempo reale a conclusione della procedura informatizzata, attestante l'avvenuta compilazione corretta del questionario
- in secondo luogo, al rilascio di una dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000 (**Allegato A**), attestante la partecipazione all'indagine conoscitiva da parte di tutti i corsisti mediante acquisizione delle singole mail certificanti il corretto inserimento dei dati e l'invio alla Regione Abruzzo del "Questionario", ricevute dagli utenti in automatico dal sistema informatico una volta ultimata correttamente la procedura;

**DI STABILIRE**, altresì, un aggiornamento del formato di "Verbale d'esame" (**Allegato B**) e delle "Indicazioni operative" - paragrafo "conduzione d'esame" punto 4 - (**Allegato C**) approvati con Determina Dirigenziale del "Servizio Formazione" n. 160 del 17/10/2016 e successivamente aggiornati con DD n. 176/DPG021 del 19/05/2022 del Servizio "Politiche formative", come segue:

- mediante inserimento fra i documenti da allegare al "Verbale d'esame" della "Dichiarazione del Direttore attestante la compilazione da parte dei corsisti della sezione gradimento utenza";
- mediante la previsione fra la documentazione oggetto di verifica da parte della Commissione esaminatrice prevista nelle "Indicazioni operative" - paragrafo "conduzione d'esame" - punto 4, anche della Dichiarazione di che trattasi;

**DI RITENERE** che il competente Ufficio Accreditamenti sia tenuto a sensibilizzare tutti gli OdF accreditati affinché forniscano ai corsisti che ne necessitano un supporto informativo ed eventualmente tecnico/operativo per l'acquisizione del codice Spid, tenuto conto, al riguardo, anche del valore aggiunto che, in tal modo, acquisisce il servizio erogato in quanto i corsisti saranno dotati di uno strumento aggiuntivo che consentirà loro di muoversi con maggiore autonomia,

efficienza e competenza nel difficile e complesso mondo del lavoro con il quale si troveranno molto presto ad interfacciarsi ed interagire;

**DI APPROVARE** i documenti citati in narrativa e di seguito elencati, che sono allegati al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale:

- Allegato A) Dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, dal Direttore dell'OdF accreditato in merito alla "Rilevazione gradimento utenza"
- Allegato B) "Verbale d'esame" opportunamente aggiornato
- Allegato C) "Indicazioni operative" opportunamente aggiornato

**DI RACCOMANDARE** la corretta applicazione del provvedimento de quo mediante comunicazione da parte dell'Ufficio Accreditamenti e dell'Ufficio "Politiche formative", rispettivamente agli OdF accreditati e ai Presidenti delle Commissioni esaminatrici, in merito agli adempimenti scaturenti dalla nuova modalità di "**Rilevamento gradimento utenza**";

**DI PROCEDERE** alla pubblicazione del presente provvedimento:

- sul sito ufficiale del Dipartimento DPG Lavoro-Sociale, [selfi.regione.abruzzo.it](http://selfi.regione.abruzzo.it) - Sezioni "Accreditamenti" OdF e "Certificazione competenze";
- sul sito istituzionale della Regione Abruzzo – Sezione "Amministrazione trasparente".

La Direttrice del Dipartimento DPG

Dr.ssa Renata Durante

*firmato digitalmente*

La Dirigente del Servizio DPG021

Dr.ssa Nicoletta Bucco

*firmato digitalmente*

Il Dirigente del Servizio DPG019

Dott. Pietro De Camillis

*firmato digitalmente*