



GIUNTA REGIONALE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Nr. DPG025/44 del 04/02/2025

DIPARTIMENTO:	ENTI LOCALI SOCIALE CULTURA
SERVIZIO:	FORMAZIONE E APPRENDIMENTO PERMANENTE
UFFICIO:	ACCREDITAMENTO, TITOLAZIONE E RAPPORTI CON ORGANISMI PARTECIPATI
OGGETTO:	MODALITA' DI RILEVAMENTO GRADIMENTO UTENZA

IL DIRIGENTE

RICHIAMATI:

- il D.M. nr. 166/2001 in materia di accreditamento di sedi formative ed orientative;
- la “Nuova Disciplina dell’Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Abruzzo”, approvata con DGR n. 57 del 31/01/2015 e, in particolare l'art. 31 " *Criterio dell'efficacia ed efficienza nelle attività precedentemente realizzate* ", comma 2 " *Successo formativo* " e l'art. 47 " *Sistema Rating – Monte crediti aggiuntivo* ";
- determina direttoriale Nr. DPG/20 del 31/01/2023, la quale con riferimento al criterio di efficacia del “successo formativo” ha implementato una nuova modalità di “Rilevamento del gradimento utenza” con acquisizione diretta da parte della Regione dei giudizi espressi dagli utenti/corsisti tramite una procedura informatizzata sullo Sportello Digitale regionale;
- la determina dirigenziale nr. DPG025/171 del 05/04/2023 “Criterio di efficacia ‘Successo formativo’ di cui all’art. 31, comma 2 – Modalità di rilevamento Gradimento utenza – DISPOSIZIONI INTEGRATIVE”

PREMESSO CHE l’implementazione di una modalità di rilevazione diretta della soddisfazione dell’utenza da parte della Regione Abruzzo, avviata nel mese di aprile 2023, con le determine direttoriale e dirigenziale, sopra richiamate, stante l'aspetto innovativo della procedura, è in una fase sperimentale finalizzata alla individuazione delle criticità e dei punti di forza derivanti dalla sua concreta attuazione;

CONSIDERATO CHE la Disciplina di accreditamento approvata con DGR n. 57/2025 ha riconfermato la rilevanza della "Rilevazione del Gradimento utenza" sia ai fini del criterio di efficacia “Successo formativo”, utile per il Mantenimento nel Sistema di accreditamento, sia ai fini del sistema Rating regionale, di nuova introduzione;

CHE, con riferimento al Rating regionale, assume, altresì, rilevanza il grado di partecipazione dei corsisti alla procedura di “Gradimento”, mediante assegnazione di specifico punteggio agli OdF che,

in uno spirito di collaborazione con l'Amministrazione regionale, sono riusciti ad informare, motivare e coinvolgere attivamente i corsisti ad esprimere il loro giudizio finale sulle attività formative erogate;

RITENUTO opportuno:

- alla stregua delle risultanze relative ad una prima applicazione della procedura, inserire alcuni aspetti innovativi tesi ad una semplificazione ed efficientamento della stessa;
- ridefinire, a garanzia di una maggiore chiarezza ed organicità della materia, l'intera regolamentazione in un unico provvedimento dirigenziale che ne disciplini tutti gli aspetti, quelli già definiti e quelli di nuova introduzione;

RITENUTO, quindi, sulla base della vigente Disciplina di Accredimento approvata con DGR nr. 57 del 31/01/2025 e tenuto conto delle precedenti determinate in materia, di delineare tutti gli elementi caratterizzanti la procedura come di seguito riportato, nei punti da 1 a 5:

1. IL GRADIMENTO UTENZA

Il gradimento espresso dall'utenza rispetto all'attività formativa erogata dagli Organismi di Formazione assume rilevanza sia ai fini del criterio di efficacia "Successo formativo", utile per il Mantenimento nel Sistema di accreditamento (cfr. artt. 31, comma 2, "Successo formativo"), sia ai fini del sistema Rating regionale (cfr. art. 47, comma 2, e l'allegato G).

Ai sensi dell'art. 31, comma 2, per il raggiungimento del criterio di efficacia il livello di soddisfazione degli utenti al termine del percorso di formazione, dato dal rapporto fra il numero complessivo delle schede di valutazione positive e il numero complessivo delle schede di valutazione acquisite, deve essere almeno pari al 70%.

Superata la soglia del 70%, la soddisfazione dell'utenza influisce sul Rating OdF con un incremento del monte crediti aggiuntivo come da Allegato G) alla Disciplina.

2. RILEVAMENTO DIRETTO DA PARTE DELLA REGIONE ABRUZZO

Ai sensi dell'art. 31, comma 2, la soddisfazione dell'utenza viene rilevata direttamente dalla Regione Abruzzo attraverso lo Sportello digitale regionale.

*A tal fine assumono rilevanza **TUTTI I CORSI REGIONALI, finanziati e non finanziati, che prevedono un monte orario complessivo pari almeno a 40 ore** (trattasi di un limite orario da non riferire all'attività formativa effettivamente svolta, bensì a quella programmata).*

***Per i corsi di durata inferiore alle 40 ore, il gradimento assume ugualmente rilevanza ma, in mancanza, non si applica la penalità di cui all'art. 50 lett. c)** che testualmente recita "penalizzazione di nr. 08 punti per il mancato raggiungimento di uno o più parametri di efficacia efficienza di cui all'art. 31 la cui soglia minima richiesta non sia stata raggiunta; la omessa comunicazione equivale a mancato raggiungimento della soglia minima".*

Il Gradimento da parte del corsista va espresso a conclusione delle attività formative come da calendario.

***Per quanto riguarda i CORSI leFP e, comunque, i CORSI PLURIENNALI**, il gradimento dell'utenza deve essere espresso al termine dell'ultima annualità (nel caso di corsi leFP, quindi, al termine del terzo anno e della quarta annualità qualora intrapresa).*

2.1 ADEMPIMENTI DEGLI ODF

Ai fini della rilevazione del Gradimento da parte della Regione Abruzzo, l'Organismo di Formazione, successivamente all'attivazione di ciascun corso l'OdF è tenuto:

- a) ad autenticarsi sullo Sportello digitale e riportare nell'apposita sezione "Rilevazione Gradimento Utente- Riservato agli OdF" i dati relativi allo singolo corso attivato (titolo, codice, ecc.); in tal modo i corsi inseriti si rendono visibili agli utenti i quali, ai fini del gradimento, dovranno optare per quello di loro interesse;
- b) ad informare i partecipanti ai percorsi formativi degli adempimenti richiesti dalla Regione Abruzzo, quali:
- la compilazione del questionario sul gradimento mediante accesso, tramite il codice SPID, allo Sportello digitale regionale con l'acquisizione, se sprovvisti, del predetto codice;
 - l'inoltro all'OdF della mail certificante l'invio alla Regione Abruzzo del "Questionario". Detta e mail è inoltrata in automatico a ciascun utente dal sistema, una volta ultimata correttamente la procedura informatizzata;
- c) alla redazione da parte del Direttore della sede operativa, di una dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 (Allegato A), attestante, sulla base delle e-mail acquisite, la percentuale dei corsisti che hanno partecipato al gradimento.

Lo Sportello digitale regionale

Lo Sportello digitale regionale nell'implementazione del "Mantenimento" annuale nel Sistema di accreditamento regionale, garantirà agli OdF:

- l'inserimento della media delle **percentuali di partecipazione** al gradimento utenza.

Si precisa che, laddove lo standard di percorso formativo di cui al Repertorio regionale, prevede l'esame finale da parte di una Commissione esaminatrice, la dichiarazione del Direttore dell'OdF, tesa a definire la percentuale dei corsisti che hanno partecipato al gradimento, deve essere allegata anche al verbale d'esame finale.

Una media delle percentuali di partecipanti pari o superiore al 70% comporta una specifica premialità a valere sul monte crediti aggiuntivo, costituente il Rating regionale OdF, pari a 5 punti (Cfr Allegato G).

3. RILEVAMENTO DEL GRADIMENTO UTENZA DA PARTE DEGLI ORGANISMI DI FORMAZIONE

I corsi finanziati con i Fondi interprofessionali o altri fondi pubblici non gestiti dalla Regione Abruzzo, assumono rilevanza solo nel caso in cui l'accreditamento regionale costituisce un presupposto imprescindibile per l'accesso al Fondo.

Il "Gradimento utenza" è rilevato direttamente dall'Organismo di Formazione e la percentuale raggiunta sarà attestata tramite dichiarazione del legale rappresentante, ai sensi del DPR 445/2000..

Al riguardo si precisa che:

- parimenti ai corsi di cui al precedente punto 2, hanno rilevanza le attività formative che prevedono un **monte orario complessivo di almeno 40 ore**;
- i progetti formativi a valere sui Fondi interprofessionali articolati in più moduli distinti, tutti riferibili al medesimo CUP, sono considerati come un unico corso;
- i corsisti anche se partecipano a più moduli sono tenuti ad esprimere un unico giudizio complessivo compilando un solo questionario al termine dell'ultimo modulo svolto;
- detto giudizio va limitato alle ipotesi in cui **il numero di ore complessive previsto per la totalità dei moduli riferiti al medesimo CUP sia almeno di 40 ore** (anche in questo caso il limite orario non è da riferire all'attività formativa effettivamente svolta, bensì a quella programmata).

Rispetto al limite orario resta fermo quanto riportato al punto 2 secondo capoverso.

3.1 ADEMPIMENTI DEGLI ODF

Gli Organismi di Formazione sono tenuti alla redazione da parte del Direttore della sede operativa, di una dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 (Allegato A), attestante la percentuale dei corsisti che hanno partecipato al gradimento.

Lo Sportello Digitale

Lo Sportello digitale regionale nell'implementazione del "Mantenimento" annuale nel Sistema di accreditamento regionale, garantirà agli OdF:

- *l'inserimento della media delle **percentuali di partecipazione** al gradimento utenza,*
- *l'inserimento della media delle **percentuali di gradimento**.*

Una media delle percentuali di partecipanti al gradimento pari o superiore al 70% comporta una specifica premialità a valere sul monte crediti aggiuntivo, costituente il Rating regionale OdF, pari a 5 punti (Cfr Allegato G).

4. TEMPISTICA

Con riferimento sia ai corsi di cui al punto 2 – il cui gradimento è rilevato dalla Regione Abruzzo – sia ai corsi di cui al punto 3 – il cui gradimento è rilevato dagli OdF – si precisa quanto segue:

- *i questionari vanno compilati dai corsisti al termine dell'effettiva erogazione delle attività formative;*
- *le percentuali raggiunte sono inserite dagli OdF sullo Sportello unitamente ai corsi riportati in sede di Mantenimento annuale nel Sistema di accreditamento.*

Si fa presente che, ai fini del mantenimento, tutti i corsi finanziati si intendono conclusi con la presentazione della rendicontazione – domanda di rimborso – al soggetto erogatore; mentre i corsi regionali riconosciuti di cui alla L.R. 111/95 si considerano conclusi alla data dell'esame finale da parte della Commissione esaminatrice o, in mancanza di esame finale, con l'effettiva ultimazione del corso come da calendario.

5. CERTIFICAZIONE DI QUALITA' E RILEVAMENTO GRADIMENTO UTENZA

Ai sensi dell'art. 31, comma 2, delle vigente Disciplina, laddove l'Organismo accreditato sia in possesso della certificazione di qualità ISO 9001 – Area Formazione Professionale – il Gradimento dell'utenza può essere dimostrato attraverso una rilevazione condotta dall'Ente certificatore nell'ambito del sistema di qualità, tenuto conto degli elementi indicati dalla Regione e dell'anno solare oggetto di osservazione ai fini del Mantenimento nel Sistema di accreditamento regionale.

In particolare, l'Ente certificatore è tenuto¹:

- *a verificare che per ogni percorso formativo siano state attivate le procedure di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e che dette procedure siano conformi ai requisiti della ISO 9001 e ai requisiti regionali, in considerazione sia dei questionari predisposti dalla Regione,*

¹ Disposizione di dettaglio introdotta con la DD. Nr. DPG025/242 del 17/04/2025

sia del periodo temporale di osservazione ai fini del Mantenimento nel Sistema di accreditamento, coincidente con l'anno solare;

- *ad indicare la percentuale di gradimento raggiunta, data dalla media delle percentuali di tutti i corsi, tenuto conto della scala di valori riportata dalla Regione all'interno del questionario;*

RITENUTO CHE l'Allegato A) "Dichiarazione del Direttore di sede operativa" è parte integrante e sostanziale della presente determina;

CONSIDERATO:

- **CHE** gli OdF sono tenuti ad attenersi alle disposizioni sopra delineate;
- **CHE** dette disposizioni sono immediatamente applicabili e, pertanto, troveranno attuazione con riferimento al Mantenimento anno solare 2025, che avrà luogo nell'annualità 2026, mentre in data antecedente troveranno applicazione le disposizioni di cui alle precedenti determine sopra richiamate

DETERMINA

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

DI PROCEDERE, alla stregua delle risultanze conseguenti ad una prima applicazione della procedura per la rilevazione diretta del "Gradimento utenza" da parte della Regione Abruzzo:

- d) all'inserimento di alcuni aspetti innovativi finalizzati ad una semplificazione ed efficientamento della procedura stessa;
- e) alla ridefinizione, a garanzia di una maggiore chiarezza ed organicità della materia, dell'intera regolamentazione in un unico provvedimento dirigenziale che ne disciplini tutti gli aspetti, quelli già definiti e quelli di nuova introduzione;

DI STABILIRE, quindi, sulla base della vigente Disciplina di Accreditamento approvata con DGR nr. 57 del 31/01/2025 e tenuto conto delle precedenti determine in materia, gli elementi caratterizzanti la procedura come di seguito riportato, nei punti da 1 a 5:

1. IL GRADIMENTO UTENZA

Il gradimento espresso dall'utenza rispetto all'attività formativa erogata dagli Organismi di Formazione assume rilevanza sia ai fini del criterio di efficacia "Successo formativo", utile per il Mantenimento nel Sistema di accreditamento (cfr. artt. 31, comma 2, "Successo formativo"), sia ai fini del sistema Rating regionale (cfr. art. 47, comma 2, e l'allegato G).

Ai sensi dell'art. 31, comma 2, per il raggiungimento del criterio di efficacia il livello di soddisfazione degli utenti al termine del percorso di formazione, dato dal rapporto fra il numero complessivo delle schede di valutazione positive e il numero complessivo delle schede di valutazione acquisite, deve essere almeno pari al 70%.

Superata la soglia del 70%, la soddisfazione dell'utenza influisce sul Rating OdF con un incremento del monte crediti aggiuntivo come da Allegato G) alla Disciplina.

2. RILEVAMENTO DIRETTO DA PARTE DELLA REGIONE ABRUZZO

Ai sensi dell'art. 31, comma 2, la soddisfazione dell'utenza viene rilevata direttamente dalla Regione Abruzzo attraverso lo Sportello digitale regionale.

A tal fine assumono rilevanza **TUTTI I CORSI REGIONALI, finanziati e non finanziati, che prevedono un monte orario complessivo pari almeno a 40 ore** (trattasi di un limite orario da non riferire all'attività formativa effettivamente svolta, bensì a quella programmata).

Per i corsi di durata inferiore alle 40 ore, il gradimento assume ugualmente rilevanza ma, in mancanza, non si applica la penalità di cui all'art. 50 lett. c) che testualmente recita "penalizzazione di nr. 08 punti per il mancato raggiungimento di uno o più parametri di efficacia efficienza di cui all'art. 31 la cui soglia minima richiesta non sia stata raggiunta; la omessa comunicazione equivale a mancato raggiungimento della soglia minima".

Il Gradimento da parte del corsista va espresso a conclusione delle attività formative come da calendario.

Per quanto riguarda i CORSI leFP e, comunque, i CORSI PLURIENNALI, il gradimento dell'utenza deve essere espresso al termine dell'ultima annualità (nel caso di corsi leFP, quindi, al termine del terzo anno e della quarta annualità qualora intrapresa).

2.1 ADEMPIMENTI DEGLI ODF

Ai fini della rilevazione del Gradimento da parte della Regione Abruzzo, l'Organismo di Formazione, successivamente all'attivazione di ciascun corso, è tenuto:

- a) ad autenticarsi sullo Sportello digitale e riportare nell'apposita sezione "Rilevazione Gradimento Utenza- Riservato agli OdF" i dati relativi allo singolo corso attivato (titolo, codice, ecc.); in tal modo i corsi inseriti si rendono visibili agli utenti i quali, ai fini del gradimento, dovranno optare per quello di loro interesse;
- b) ad informare i partecipanti ai percorsi formativi degli adempimenti richiesti dalla Regione Abruzzo, quali:
 - la compilazione del questionario sul gradimento mediante accesso, tramite il codice SPID, allo Sportello digitale regionale con l'acquisizione, se sprovvisti, del predetto codice;
 - l'inoltro all'OdF della mail certificante l'invio alla Regione Abruzzo del "Questionario". Detta e mail è inoltrata in automatico a ciascun utente dal sistema, una volta ultimata correttamente la procedura informatizzata;
- c) alla redazione da parte del Direttore della sede operativa, di una dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 (Allegato A), attestante, sulla base delle e-mail acquisite, la percentuale dei corsisti che hanno partecipato al gradimento.

Lo Sportello digitale regionale

Lo Sportello digitale regionale nell'implementazione del "Mantenimento" annuale nel Sistema di accreditamento regionale, garantirà agli OdF:

- l'inserimento della media delle **percentuali di partecipazione** al gradimento utenza.

Si precisa che, laddove lo standard di percorso formativo di cui al Repertorio regionale, prevede l'esame finale da parte di una Commissione esaminatrice, la dichiarazione del Direttore dell'OdF, tesa a definire la percentuale dei corsisti che hanno partecipato al gradimento, deve essere allegata anche al verbale d'esame finale.

Una media delle percentuali di partecipanti pari o superiore al 70% comporta una specifica premialità a valere sul monte crediti aggiuntivo, costituente il Rating regionale OdF, pari a 5 punti (Cfr Allegato G).

3. RILEVAMENTO DEL GRADIMENTO UTENZA DA PARTE DEGLI ORGANISMI DI FORMAZIONE

I corsi finanziati con i Fondi interprofessionali o altri fondi pubblici non gestiti dalla Regione Abruzzo, assumono rilevanza solo nel caso in cui l'accreditamento regionale costituisce un presupposto imprescindibile per l'accesso al Fondo.

Il "Gradimento utenza" è rilevato direttamente dall'Organismo di Formazione e la percentuale raggiunta sarà attestata tramite dichiarazione del legale rappresentante, ai sensi del DPR 445/2000.

Al riguardo si precisa che:

- parimenti ai corsi di cui al precedente punto 2, hanno rilevanza le attività formative che prevedono un **monte orario complessivo di almeno 40 ore**;
- i progetti formativi a valere sui Fondi interprofessionali articolati in più moduli distinti, tutti riferibili al medesimo CUP, sono considerati come un unico corso;
- i corsisti anche se partecipano a più moduli sono tenuti ad esprimere un unico giudizio complessivo compilando un solo questionario al termine dell'ultimo modulo svolto;
- detto giudizio va limitato alle ipotesi in cui **il numero di ore complessive previsto per la totalità dei moduli riferiti al medesimo CUP sia almeno di 40 ore** (anche in questo caso il limite orario non è da riferire all'attività formativa effettivamente svolta, bensì a quella programmata).

Rispetto al limite orario resta fermo quanto riportato al punto 2 secondo capoverso.

3.1 ADEMPIMENTI DEGLI ODF

Gli Organismi di Formazione sono tenuti alla redazione da parte del Direttore della sede operativa, di una dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 (Allegato A), attestante la percentuale dei corsisti che hanno partecipato al gradimento.

Lo Sportello Digitale

Lo Sportello digitale regionale nell'implementazione del "Mantenimento" annuale nel Sistema di accreditamento regionale, garantirà agli OdF:

- l'inserimento della media delle **percentuali di partecipazione** al gradimento utenza,
- l'inserimento della media delle **percentuali di gradimento**.

Una media delle percentuali di partecipanti al gradimento pari o superiore al 70% comporta una specifica premialità a valere sul monte crediti aggiuntivo, costituente il Rating regionale OdF, pari a 5 punti (Cfr Allegato G).

4. TEMPISTICA

Con riferimento sia ai corsi di cui al punto 2 – il cui gradimento è rilevato dalla Regione Abruzzo – sia ai corsi di cui al punto 3 – il cui gradimento è rilevato dagli OdF – si precisa quanto segue:

- i questionari vanno compilati dai corsisti al termine dell'effettiva erogazione delle attività formative;
- le percentuali raggiunte sono inserite dagli OdF sullo Sportello unitamente ai corsi riportati in sede di Mantenimento annuale nel Sistema di accreditamento

Si ricorda che, ai fini del mantenimento, tutti i corsi finanziati si intendono conclusi con la presentazione della rendicontazione – domanda di rimborso – al soggetto erogatore; mentre

i corsi regionali riconosciuti di cui alla L.R. 111/95 si considerano conclusi alla data dell'esame finale da parte della Commissione esaminatrice o, in mancanza di esame finale, con l'effettiva ultimazione del corso come da calendario.

5. CERTIFICAZIONE DI QUALITA' E RILEVAMENTO GRADIMENTO UTENZA

Ai sensi dell'art. 31, comma 2, delle vigente Disciplina, laddove l'Organismo accreditato sia in possesso della certificazione di qualità ISO 9001 – Area Formazione Professionale – il Gradimento dell'utenza può essere dimostrato attraverso una rilevazione condotta dall'Ente certificatore nell'ambito del sistema di qualità, tenuto conto degli elementi indicati dalla Regione e dell'anno solare oggetto di osservazione ai fini del Mantenimento nel Sistema di accreditamento regionale.

In particolare, l'Ente certificatore è tenuto:

- *a verificare che per ogni percorso formativo siano state attivate le procedure di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e che dette procedure siano conformi ai requisiti della ISO 9001 e ai requisiti regionali, in considerazione sia dei questionari predisposti dalla Regione, sia del periodo temporale di osservazione ai fini del Mantenimento nel Sistema di accreditamento, coincidente con l'anno solare;*
- *ad indicare la percentuale di gradimento raggiunta, data dalla media delle percentuali di tutti i corsi, tenuto conto della scala di valori riportata dalla Regione all'interno del questionario;*

DI RACCOMANDARE la corretta applicazione del provvedimento de quo da parte degli Organismi di Formazione accreditati;

DI STABILIRE che le disposizioni di cui alla presente determinazione sono immediatamente applicabili e, pertanto, troveranno attuazione con riferimento al Mantenimento anno solare 2025, che avrà luogo nell'annualità 2026, mentre in data antecedente saranno applicate le disposizioni di cui alle precedenti determinazioni sopra richiamate;

DI STABILIRE, altresì, che l'Allegato A) "Dichiarazione del Direttore di sede operativa" è parte integrante e sostanziale della presente determina;

DI PROCEDERE alla pubblicazione del presente provvedimento:

- sul sito ufficiale del Dipartimento DPG Enti Locali Sociale Cultura, selfi.regione.abruzzo.it - Sezioni "Formazione" – "Accreditamento";
- sul sito istituzionale della Regione Abruzzo – Sezione "Amministrazione trasparente".

La Responsabile dell'Ufficio Accreditamento
Dr.ssa Paola Spilla
Firmato elettronicamente

La Dirigente del Servizio DPG025
Dr.ssa Nicoletta Bucco
firmato digitalmente