

ENAIIP NAZIONALE IS considera la qualità del servizio erogato come il fattore primario per il raggiungimento della sua missione. Intende sviluppare risposte puntuali e appropriate al contesto in cui opera, ai bisogni delle persone, specie nell'ambito del lavoro e della formazione, attraverso un continuo e costante miglioramento della qualità erogata e della professionalità dei propri operatori.

I servizi sono anche occasione di incontro tra esperienze ispirate cristianamente e di elaborazione e sperimentazione di nuovi modelli di vita sociale.

Qualsiasi sia il servizio erogato, i servizi forniti da ENAIIP NAZIONALE IS si caratterizzano per le seguenti specifiche:

- la **centralità del soggetto fruitore**, come protagonista e come co-produttore della formazione, coinvolgendo i committenti nella produzione e nel dispiegamento delle competenze, riconoscendo che la qualità non è solo funzionalità, ma piacere nell'apprendimento. L'orientamento al cliente dipende: dall'attivazione di un sistema di ascolto e di risposta alle attese; dalla conoscenza e valorizzazione del potenziale; dall'attenzione alle differenze individuali, sociali, etniche, religiose; dall'attenzione alle differenze di genere; dalla finalizzazione all'autonomia personale; da coinvolgimento / partecipazione sistematica alle attività; dall'attivazione di un sistema di accertamento della soddisfazione;
- l'**innovatività**, nei contenuti e/o nel metodo, dell'azione sottesa al servizio stesso per cui si tende a far evolvere, migliorandoli, gli aspetti sociali, culturali, istituzionali, organizzativi oppure a far evolvere, migliorandoli, gli aspetti didattici, formativi, pedagogici, educativi sottesi al processo;
- la **qualità** del servizio stesso, definita come l'attitudine di un servizio formativo a soddisfare i bisogni dei clienti, degli utenti e dei fruitori. Qualità e miglioramento, che si traducono in strategie pedagogiche e didattiche, dove la valorizzazione della soggettività degli allievi, la cura per il contesto di apprendimento, l'orientamento alle competenze ed ai valori etici, il coinvolgimento delle risorse territoriali assumono una loro centralità in ogni servizio formativo offerto.

Quando ci si riferisce a Cliente si intende sempre, nel contesto lavorativo di ENAIIP NAZIONALE IS, il “Sistema Cliente” che è riconducibile allo schema seguente.

Il Cliente può essere Interno o Esterno, se Esterno può essere Cliente - Committente (Pubblico o Privato) o Cliente – Utente (Diretto o Indiretto) come illustrato dalla figura di seguito riportata.



L'applicazione del Sistema di Gestione Qualità offre ad ENAIIP NAZIONALE IS l'opportunità di migliorare la propria prestazione rispetto:

- al committente pubblico attraverso il rispetto puntuale degli accordi stipulati e la progettazione ed erogazione di percorsi formativi in grado di dare risposta ai fabbisogni formativi del territorio e agli obiettivi di occupabilità e di inserimento sociale.
- alla qualifica di organismo di diritto pubblico in quanto rientrante tra i requisiti art. 3/comma 1, lettera d - d.lgs. 50/2016, attraverso l'applicazione della procedura dell'evidenza pubblica, della rotazione dei fornitori, della trasparenza e della pubblicità.
- al committente privato (imprese) attraverso l'analisi dei fabbisogni di formazione e la progettazione di percorsi formativi efficaci, il monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti e la traduzione delle competenze apprese nel percorso in azioni atte a migliorare il processo di assunzione di ruolo
- al partecipante, in particolare alle fasce deboli, attraverso la rilevazione delle aspettative, il rispetto del contratto formativo, e l'attenzione prioritaria alla persona, ai suoi bisogni e alle sue esigenze. ENAIIP NAZIONALE IS assume come obiettivo primario il prendersi cura dei partecipanti negli aspetti educativi, formativi e sociali.

- alla famiglia attraverso un costante impegno nel dare risposta alle aspettative formative ed educative e nel prendersi cura dei partecipanti allievi, garantendone sempre la sicurezza

ENAIIP NAZIONALE IS svolge la propria attività tenendo conto dell'impatto sociale che può avere e dei portatori di interesse coinvolti. Per ENAIIP NAZIONALE IS sono portatori di interesse:

- i soci, per quanto riguarda la missione e il conseguimento degli obiettivi
- i dipendenti, relativamente al percorso professionale intrapreso all'interno del proprio progetto personale
- i fornitori, per i rapporti basati sulla fiducia, correttezza e collaborazione reciproca
- lo stato Italiano e la comunità europea, per l'impatto sociale ed economico dell'Ente
- gli enti locali, relativamente alla capacità di dare risposte mirate ed efficaci sui problemi formativi e occupazionali e per l'impatto culturale dell'Ente
- il sistema bancario, per la capacità di onorare gli impegni presi instaurando rapporti di correttezza e di garanzia

Per ENAIIP NAZIONALE IS un servizio di qualità deve presentare i seguenti caratteri propri e necessari:

- Nasce dall'impegno attivo di tutto il personale nel prendersi cura e rispondere alle aspettative dei clienti e dei portatori di interessi, promuovendo lo sviluppo di rapporti duraturi e basati sulla reciproca fiducia
- È riferito ad una domanda formativa reale che evidenzia le opportunità occupazionali e la necessità di aggiornamento e riqualificazione espresse dalle imprese
- È orientato alla valorizzazione della risorsa umana nella sua interezza
- È finalizzato a promuovere le risorse umane nell'ambito del contesto territoriale di riferimento
- È in grado di sviluppare reti di cooperazione con i diversi soggetti impegnati nelle dinamiche dello sviluppo
- È in grado di operare mediante una pluralità di metodiche in modo da favorire la migliore risposta ai problemi evidenziati
- È svolto da risorse umane competenti, consapevoli della deontologia del ruolo e costantemente valorizzate attraverso percorsi di formazione e aggiornamento
- È basato su requisiti di qualità e quindi valutabile direttamente dall'utente
- È basato su un rapporto di reciproca fiducia con i fornitori (inclusi progettisti e docenti esterni ingaggiati su commessa) e sulla capacità di selezionarli e coinvolgerli nella filosofia che l'ente intende perseguire nella realizzazione delle attività formative e di orientamento.

La sicurezza e l'igiene sul lavoro, garantite anche agli utenti del servizio, sono assicurati dal rispetto delle normative vigenti, in particolare del DLgs 81/2008 e delle relative circolari ministeriali.