

# **CARTA DEI SERVIZI DEL CIOFS/FP-Puglia**

## **Sede di Taranto, Via Umbria 162**

---

**Servizi al lavoro**

***Centro Italiano Opere Femminili Salesiane  
Formazione Professionale -Puglia***

***Edizione 03 - 04 aprile 2022***

---

## Sommario

Premessa.....	3
1. Introduzione .....	3
2. Ente proponente – presentazione generale.....	4
2.1. Formazione professionale .....	5
2.2. Servizi al lavoro.....	5
2.3. Antidiscriminazione e pari opportunità.....	5
2.4. Certificazioni.....	6
3. Servizi al lavoro.....	7
3.1. generalità .....	7
3.2. Principi fondamentali .....	7
3.3. I servizi erogati.....	8
A. Servizi alle persone.....	8
A1- Informazione	
A2- Accoglienza – primo filtro e presa in carico	
A3- Orientamento professionale	
A4- Consulenza Orientativa	
A5- Accompagnamento al lavoro	
A6- Incrocio domanda/offerta di lavoro	
B. Servizi ai datori di lavoro .....	10
B1- Promozione e scouting	
B2- Informazione e accesso ai servizi	
B3- Consulenza	
B4- Incontro domanda/offerta di lavoro	
4. Modalità di accesso.....	11
5. Descrizione struttura .....	11
5.1. spazi interni e arredi.....	11
5.2. rendering dei principali spazi interni.....	12
6. Reclami e miglioramento del servizio.....	14
7. Come raggiungerci.....	16

## Premessa

Questa è la Carta dei servizi del CIOFS/FP-Puglia – Sede Operativa di Taranto – Servizi al lavoro. Descriveremo il Centro nelle sue finalità, attività, valori che ispirano la nostra azione.

Ci rivolgiamo a tutti coloro che desiderano conoscere chi siamo e cosa facciamo; ai giovani, alle famiglie e alle altre persone che usufruiscono dei nostri servizi; alle Istituzioni e agli enti che ci affidano e finanziano la realizzazione di progetti e servizi; agli organismi pubblici e privati con i quali collaboriamo; agli operatori interni ed esterni che lavorano nella nostra organizzazione e si impegnano con noi per raggiungere gli scopi per i quali siamo nati.

Abbiamo pensato di realizzare questa Carta dei servizi perché siamo convinti che abbiamo un dovere di trasparenza verso tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi e nei confronti di tutte quelle realtà con cui abbiamo o potremmo avere rapporti di collaborazione.

Crediamo, inoltre, che questa Carta dei servizi oltre ad essere un segno di rispetto e attenzione nei confronti degli altri sia anche utile al miglioramento dei servizi, per rispondere in modo più adeguato alle esigenze e ai bisogni delle persone per cui lavoriamo.

I servizi descritti in questa “Carta” attengono essenzialmente ai “Servizi al lavoro”. In apposita altra “Carta dei Servizi “ sono descritti i servizi formativi.

## 1. Introduzione

La Regione Puglia intende svolgere un ruolo significativo nelle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell’occupazione.

In questo quadro, per prevenire e combattere la disoccupazione e favorire lo sviluppo delle risorse umane e l’integrazione sociale nel mercato del lavoro, ha dato la possibilità a chi possedesse determinati requisiti, di accreditarsi per operare in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione.

Con D.D. n. 51 del 07/02/2018, la Regione Puglia ha disposto l’iscrizione del CIOFS/FP-Puglia nell’Albo Regionale dei *Soggetti accreditati per lo svolgimento dei servizi di base* della Sede di Taranto.

All’interno di questo sistema, l’Ente intende attuare tutte le facilitazioni utili all’inserimento nel mondo del lavoro, all’inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento. (

Questa Carta dei Servizi ha l’obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l’Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l’inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte.

## 2. Ente proponente – presentazione generale

Il CIOFS/FP-Puglia è un ente di formazione professionale no profit di ispirazione cristiana, costituitosi il 1/07/1986, ma già operante nella Regione dal 1961.

L'Ente ha come scopo la promozione umana, culturale e professionale dei giovani e dei lavoratori e, sin dalla sua fondazione, progetta, coordina e realizza attività di accoglienza, di orientamento, di ricerca, di formazione e di aggiornamento, servizi al lavoro.

Grazie al contributo di collaboratori preparati e motivati, offre il suo servizio nei settori dell'industria e dell'artigianato, del terziario, del turismo e del socioassistenziale ogni anno a centinaia di persone, dagli adolescenti ai lavoratori adulti, dai migranti extracomunitari alle categorie in situazione di forte svantaggio sociale. A fronte di una richiesta formativa e di inserimento nel mondo del lavoro sempre più articolata e specializzata, e nella piena consapevolezza dell'incidenza socioculturale della propria attività educativa, il CIOFS/FP-Puglia si assume la responsabilità di attuare, in ogni fase del proprio impegno quotidiano, una logica di miglioramento continuo del servizio.

### **Le attività principali**

Il CIOFS/FP-Puglia promuove sui territori dove opera azioni e progettualità in una dimensione di rete, con l'obiettivo di contribuire alla crescita della dignità umana e professionale del lavoratore, promuovendo nel contempo la rimozione di quegli ostacoli che impediscono alla persona di realizzarsi pienamente.

Nello specifico le attività dell'Ente si diversificano in:

- 1) Formazione e Orientamento professionale
- 2) Servizi per il lavoro
- 3) Antidiscriminazione e promozione di pari opportunità

#### **2.1. Formazione professionale**

Il CIOFS/FP-Puglia realizza attività formative rivolte a destinatari differenti con l'obiettivo di costruire, valorizzare e aggiornare le competenze professionali in una dimensione di crescita educativa, sociale e professionale.

Nello specifico, in stretto collegamento con il sistema economico e sociale dei territori dove opera, interviene con le seguenti tipologie corsi:

1. Corsi per giovani in obbligo formativo nei settori artigianato, servizi, agroalimentare.
2. Corsi per giovani in cerca di occupazione.
3. Corsi di formazione per fasce svantaggiate (migranti, giovani a rischio)
4. Corsi per adulti disoccupati e/o fuoriusciti dal mercato del lavoro.
5. Corsi di formazione continua di aggiornamento e riqualificazione in collaborazione con le imprese (per lavoratori occupati)
6. Corsi di formazione aziendali per l'aggiornamento delle competenze tecnico – professionali.

#### **2.2. Servizi al lavoro**

Il CIOFS/FP-Puglia opera in regime particolare come Agenzia di Intermediazione presso il Ministero del Lavoro.

In particolare, da settembre 2016 il suo intervento si inserisce e si qualifica all'interno del sistema regionale di accreditamento dei Servizi al Lavoro, operando quale soggetto riconosciuto e autorizzato ad erogare sul

proprio territorio i servizi al lavoro ai cittadini in cerca di lavoro con la finalità di promuovere e rafforzare l'occupazione.

Nell'ambito delle attività di accompagnamento e inserimento al lavoro per persone in cerca di occupazione e per persone espulse o a rischio di esclusione dal mercato dal lavoro, realizza servizi e progettualità a sostegno dell'occupazione.

### 2.3. Antidiscriminazione e pari opportunità

L'associazione è impegnata nel diffondere le tematiche di parità, imprescindibili per un Ente che da sempre pone il rispetto per la persona come valore centrale della propria mission e come linea guida del proprio operare, in ogni contesto e con ogni individuo.

Il principio base è il rispetto dovuto ad ogni persona, portatrice di caratteristiche, esigenze e aspettative che la differenziano da ogni altra, pertanto, il Ciofs/Fp-Puglia punta a valorizzare le differenze per ridurre il rischio di discriminazione sociale e professionale e favorire la piena realizzazione della persona e in particolare l'inserimento lavorativo o la permanenza nel mercato del lavoro di donne, stranieri, giovani e adulti dell'area del disagio, attraverso la formazione, l'acquisizione di competenze, il supporto motivazionale e l'empowerment, le politiche attive e il lavoro.

### 2.4. Certificazioni

- Il CIOFS/FP-Puglia opera con un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo:

**1) Tipologia: UNI EN ISO 9001:2015.**  
**Data di emissione: 01/08/2020**  
**Numeri di Approvazione: ISO 9001 – 0030427**  
**Settore EA: 35-37**

Oggetto della certificazione:

*Ambito Formazione Professionale:* progettazione ed erogazione di formazione professionale con particolare riferimento alla formazione iniziale, superiore, continua, permanente, in alternanza.  
Progettazione ed erogazione di servizi orientativi: informazione, consulenza e formazione orientativa, sostegno orientativo.

*Ambito Servizi al Lavoro:* progettazione ed erogazione di servizi di informazione e di orientamento al lavoro, bilancio di competenze. Incrocio domanda e offerta di lavoro, promozione tirocini, stage, apprendistato, mobilità, placement in genere; sostegno all'inserimento occupazionale e alla creazione di impresa.

**2) Tipologia: UNI EN ISO 29990**

Oggetto della certificazione:

**Progettazione ed erogazione di "Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale"**

Tale certificazione (multisito) dà garanzia della qualità della formazione offerta e dell'efficacia organizzativa dei processi attivati nell'organizzazione.

- Inoltre l'Associazione è accreditata dalla Regione Puglia per l'erogazione di attività formative e orientative finanziate tramite fondi pubblici ed è accreditata in regime particolare come Agenzia di Intermediazione, presso il Ministero del Lavoro.
- Ai sensi della Direttiva MIUR 90/2003, l'Ente ha avuto il riconoscimento di corsi di formazione destinati al personale docente della Scuola (Informatica e lingua inglese con certificazioni riconosciute)
- E' accreditata presso vari Fondi Interprofessionali per erogare attività formative ed è iscritta a Fonder.
- E' iscritta altresì nell'Albo Regionale delle Associazioni e movimenti Femminili (Cfr DGR n. 67 del 31/01/2008).

### 3. I servizi al lavoro

#### 3.1 Generalità

I servizi al lavoro nell'ambito dell'accREDITAMENTO definito dalla Regione Puglia (rif. DD 51 del 07/02/2018) sono un insieme di servizi erogati con la finalità di:

- offrire servizi di orientamento finalizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro;
- offrire servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relative ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l'integrazione professionale, l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

I servizi al lavoro erogati rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Puglia, quanto a capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

Il servizio offerto presenta le seguenti caratteristiche:

è un servizio flessibile attento alle necessità di ciascuno;

offre un accesso prioritario alle opportunità proposte dalla Regione Puglia, dai Centri di Formazione Professionale nell'ambito di bandi di formazione differenti;

mette a disposizione materiale informativo per supportare la ricerca di occupazione oltre che la possibilità di utilizzare gli opportuni strumenti per attività di ricerca attiva del lavoro;

favorisce l'accesso, per la ricerca del lavoro, ad una consistente banca dati di aziende operanti in settori differenti nei vari territori.

#### 3.2. Principi fondamentali

Il CIOFS/FP-Puglia, nell'offerta e nella realizzazione delle attività che promuove, opera seguendo i propri principi, che sono letti anche come diritti dei cittadini che usufruiscono del servizio.

Etica di servizio – Lo spirito di servizio è lo stile distintivo di chi opera in e con il CIOFS/FP-Puglia, attraverso l'impegno serio ed appassionato in risposta ai bisogni delle persone. A partire da un rapporto di fiducia che si instaura tra la persona e il professionista, non si intende creare false aspettative, ma impegnarsi reciprocamente per costruire e rafforzare insieme le strategie per la ricerca del lavoro.

Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse – L'approccio metodologico del CIOFS/FP-Puglia parte dall'impegno a riconoscere, rispettare e promuovere la dignità della persona, che viene accolta e presa in carico. L'obiettivo è considerare e valorizzare la persona in tutto il proprio vissuto, sociale, formativo e professionale, in un rapporto di fiducia e di riconoscimento reciproco con il professionista.

Lavoro di rete e di comunità – La ricollocazione in CIOFS/FP-Puglia non è intesa come un ambito privato in cui sono coinvolti solo il professionista e chi è alla ricerca di lavoro. La tematica dei Servizi al Lavoro richiede un’apertura ampia alla rete territoriale di enti, aziende, professionisti, servizi, alla comunità di riferimento, nonché alla rete allargata offerta dai social network.

### 3.3. I servizi erogati

Le aree di servizio previste sono ripartite in relazione al destinatario e suddivise nelle seguenti articolazioni:

#### A. SERVIZI ALLE PERSONE

##### **A1 – Informazione**

Finalità:	Sostenere l’utente nell’acquisire informazioni utili nell’orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata
Attività:	Colloquio informativo utile alla definizione del bisogno espresso dall’utente. Invio a servizio di accoglienza o altro servizio del territorio.
Modalità di accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello

##### **A2 – Accoglienza e presa in carico**

Finalità:	Analizzare il bisogno dell’utente e articolare un primo percorso di politica attiva.
Attività:	Analisi della domanda e dei bisogni espressi dall’utente Aggiornamento dei dati Presentazione delle modalità e funzionamento della presa in carico nell’ambito dei servizi al lavoro Sottoscrizione del Patto di servizio
Modalità di accesso:	Diretto in orario di sportello

##### **A3-Orientamento professionale**

Finalità:	Costruire e definire un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente l’inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o migliorare la propria posizione nel mercato del lavoro.
Attività:	Colloqui di orientamento di I° livello Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell’utente Supporto nella redazione del curriculum vitae
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

##### **A4-Consulenza orientativa**

Finalità:	Supportare nell’individuazione dell’obiettivo professionale al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l’ inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato
Attività:	Colloqui di orientamento di II° livello Bilancio di competenze Supporto nella redazione del curriculum vitae
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

##### **A5 – Accompagnamento al lavoro**

Finalità:	Supportare nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all’inserimento
-----------	---

	lavorativo
Attività:	Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae Preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro Accompagnamento nell'attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo Supporto all'autopromozione
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

### ***A6 – Incrocio domanda/offerta di lavoro***

Finalità:	Sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, un tirocinio, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa, sia alle necessità professionali delle aziende
Attività:	Accompagnamento nella fase di scouting e promozione dell'utente nei confronti delle imprese Individuazione delle opportunità lavorative Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione Svolgimento della fase di pre-selezione
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

## **B. SERVIZI AI DATORI DI LAVORO**

### ***B1 Promozione e scouting***

Finalità:	Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio D/O
Attività:	Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale
Modalità di accesso:	Diretto in orario di sportello

### ***B2 – Informazione e accesso ai servizi***

Finalità:	Fornire informazioni all'impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto
Attività:	Illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso) Compilazione della scheda aziendale, rilevazione del fabbisogno professionale Stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni
Modalità di accesso:	Diretto in orario di sportello

### ***B3 – Consulenza***

Finalità:	Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane
Attività:	Assistenza ai datori di lavoro sulle misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali
Modalità di accesso:	Previa presa in carico su progetti di politica attiva

### ***B4 - Incontro domanda/offerta di lavoro***

Finalità:	Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi
Attività:	Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della



	ricerca Raccolta e verifica di auto-candidature Presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate Registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo
Modalità di accesso:	Previa presa in carico su progetti di politica attiva

#### 4. Modalità di accesso (sedi e recapiti)

Per poter usufruire dei servizi al lavoro promossi dal CIOFS/FP-Puglia, il cittadino può rivolgersi alla sede accreditata, recandosi direttamente o telefonando per fissare un appuntamento.

Recapiti e orario sono disponibili sul sito web del CIOFS/FP-Puglia [www.ciofspuglia.it](http://www.ciofspuglia.it);

#### 5. Descrizione della struttura

Le scelte progettuali per l'arredo degli ambienti dell'AGENZIA PER IL LAVORO – CIOFS/FP-Puglia tengono conto della consapevolezza di quanto possa essere importante un'architettura per gli ambienti di servizio a giovani e utenti che favorisca i processi di collaborazione e cooperazione, promuovendo al contempo il benessere psicofisico degli utenti e del personale e che sia coerente con i valori etici ed estetici che l'Ente intende rafforzare.

L'Agenzia per il lavoro CIOFS/FP-Puglia vuole essere in grado di offrire ai propri utenti, dirigenti ed a tutto il personale coinvolto ambienti sicuri, adeguati, per la collaborazione, lo sviluppo delle attività di consulenza sia individuale quanto collettive, di formazione ed orientamento e di sensibilizzazione alle politiche attive del lavoro.

Credendo nell'importanza della collaborazione e allo scambio fra pari l'Agenzia per il lavoro offre luoghi di lavoro ove gli operatori e gli utenti potranno incontrarsi anche informalmente per favorire un dialogo efficace ai fini di una strategia continua di ricerca attiva del lavoro.

Si punta ad offrire un ambiente stimolante, accogliente, sicuro, tecnologicamente attrezzato e favorevole alla crescita professionale; condizione necessaria per imporre miglioramento e sviluppo della qualità del servizio.

##### 5.1 Spazi interni e arredi

Arredi e sistemazioni sono interpretati, non solo a rispetto del Bando, ma per essere considerati:

- come luoghi accoglienti e ospitali che favoriscano la socializzazione e in generale diverse modalità di relazione e incontro.
- come spazi condivisi anche con l'ente di formazione, dove mettere in atto interventi mirati alla informazione della cittadinanza.

Il nostro intento è che **arredi e sistemazioni migliorino la vivibilità degli spazi** in particolare attraverso:

- la suddivisione degli stessi;
- l'inserimento di elementi che connotino in modo accogliente lo spazio
- l'inserimento di elementi che ne consentano l'uso anche in senso polifunzionale;
- l'inserimento di elementi che promuovano la gestione, da parte degli utenti, di alcune funzioni.

## 5.2 Rendering dei principali Spazi interni e arredi

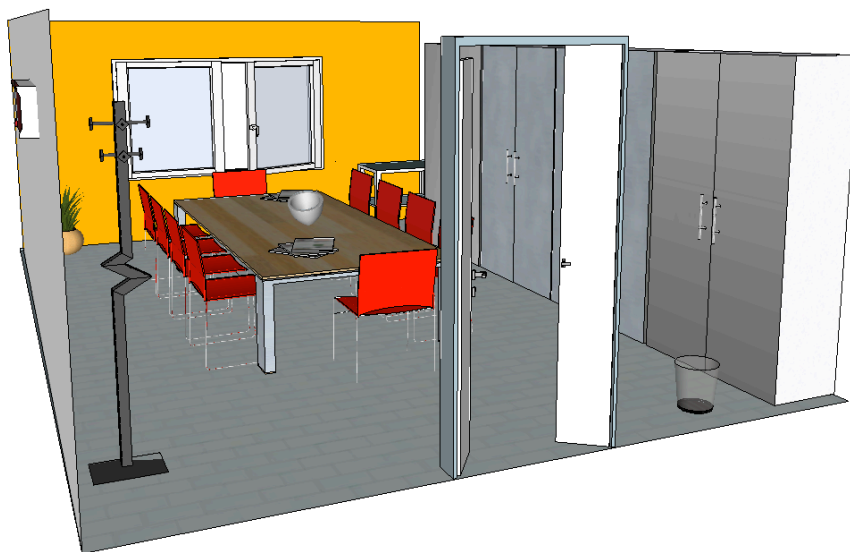
I principali spazi interni a disposizione del pubblico sono:

1. *Sportello help desk informativo*
2. *Sala di accoglienza*
3. *Sala colloqui individuali*
4. *Sala per i servizi di governo*
5. *Sala colloqui collettivi*

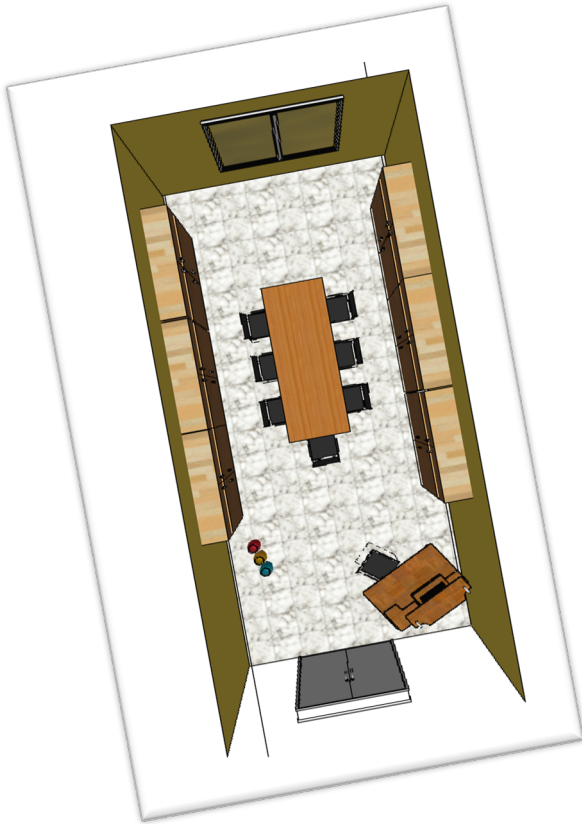
### 1. *Sportello help desk informativo*



### 2. *Sala di accoglienza*



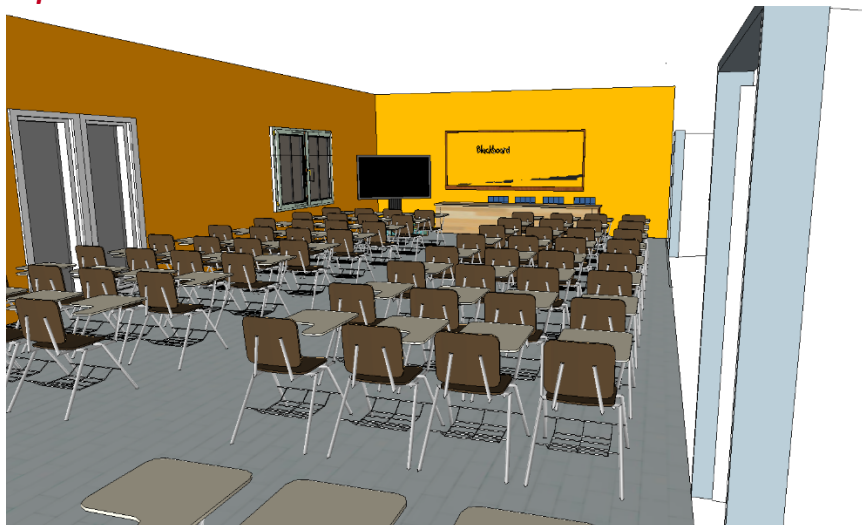
### ***3. Sala colloqui individuali***



### ***4. Sala per i servizi di governo***



## 5. Sala colloqui collettivi



## 6. Reclami e miglioramento del servizio

Ci impegniamo costantemente per mantenere alta la qualità dei servizi, attraverso:

- l'adozione, dal 2000 di un Sistema di Qualità, certificato ed approvato dal Lloyd's Register Quality Assurance Italy Srl;
- la gestione reclami:
  - nel caso di un reclamo per disagio arrecato dai nostri servizi, *entro sette giorni lavorativi* saranno adottate le procedure mirate all'eliminazione o alla compensazione del disagio stesso;
  - nel caso di suggerimenti o proposte, entro sette giorni lavorativi sarà comunicata alla persona l'eventuale strategia adottata rispetto a quanto segnalato.
- la programmazione e realizzazione costante di occasioni di aggiornamento dei dipendenti e dei collaboratori
- la registrazione della richiesta informazioni relativamente ad attività formative
- la registrazione della richiesta di formazione su determinate tipologie di corsi
- la registrazione del bisogno aziendale di figure professionali per un migliore incontro – domanda e offerta-formazione e territorio
- il monitoraggio per la misurazione del grado di soddisfazione delle persone che hanno usufruito dei nostri servizi, che è realizzato mediante la somministrazione di questionari i cui risultati vengono elaborati per analizzare punti di forza e di debolezza delle attività svolte e per attivare eventuali strategie di miglioramento
- l'attenzione agli operatori, sia dal punto di vista della relazione umana, sia da quello della professionalità
- l'attenzione alle richieste delle famiglie di minori
- il rispetto delle modalità dello svolgimento delle attività e servizi.

Nonostante ciò, siamo consapevoli che nel nostro lavoro possono esserci aree di criticità in cui si manifestano disfunzioni e problemi. Per questo chiediamo il contributo di tutti per migliorare.

Chiunque lo desidera, può prendere contatto con noi per avere informazioni o per inviarci segnalazioni. Ci impegniamo a rispondere tempestivamente in ogni caso. Accogliamo volentieri non solo indicazioni su aspetti positivi del nostro lavoro, ma anche su ciò che non funziona. Saranno per noi uno stimolo e un aiuto.

E' possibile contattarci in uno dei seguenti modi:

- **inviando la segnalazione mediante la posta tradizionale, telefonando, inviando e-mail, oppure lasciando un suggerimento o richiesta di miglioramento nella cassetta che si trova prima di entrare in segreteria (anche in forma anonima).**

Le segnalazioni pervenute saranno registrate e catalogate. Nel caso di comunicazioni via e-mail sarà anche dato riscontro di ricezione *entro 3 giorni lavorativi seguenti*.

La persona che ha effettuato la segnalazione, sarà ricontattata *entro 6 giorni lavorativi*, per approfondire e comprendere al meglio quanto è stato comunicato.

Il CIOFS/FP-Puglia nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni, a discrezione dei propri utenti, sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, ciò rientra nel Sistema Qualità del CIOFS/FP-Puglia, certificato secondo la norma ISO 9001:2015.

L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, uno strumento agile e immediato per segnalare al Centro comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi, relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione erogata.

## 7.Come raggiungerci

### CIOFS/FP- Puglia sede operativa di Taranto

Indirizzo: Via Umbria 162 – 74121 Taranto

Tel. 099 7303699 - E-mail: [ciofstaranto@tiscali.it](mailto:ciofstaranto@tiscali.it)–

Sito internet: [www.ciofspuglia.it](http://www.ciofspuglia.it)

Giorni e orari di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 14,00

mercoledì 14,30 – 17,30

