



Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale

FORMAZIONE SALESIANA FORMAZIONE PER TUTTI

BILANCIO SOCIALE 2021

CIOFS/FP-Puglia

Predisposto ai sensi dell'art. 14 del Decreto Legislativo n. 117/2017

E ai sensi del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4/07/2019: "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore (19°05100)". GU n. 186 del 09/08/2019

Approvato dall'Assemblea Soci

26 marzo 2022

Sommario

| | |
|---|-----------|
| BILANCIO SOCIALE 2021 | 1 |
| Predisposto ai sensi dell'art. 14 del Decreto Legislativo n. 117/2017 | 1 |
| PREMESSA | 4 |
| SEZIONE 1 | 6 |
| 1. Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale | 7 |
| SEZIONE 2 | 8 |
| 2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE | 9 |
| 2.1 Identità | 9 |
| 2.2 Accreditamenti, Certificazione di Qualità e codice ATECO | 10 |
| 2.3 Scopi ed Oggetto sociale | 11 |
| 2.4 Valori e finalità perseguite | 12 |
| 2.4.1 Centralità della persona | 13 |
| 2.4.2 La cultura del lavoro | 13 |
| 2.4.3 Il Clima di famiglia | 13 |
| 2.4.4 La Cittadinanza | 13 |
| 2.4.5 La Specificità femminile | 14 |
| 2.5 Il CIOFS/FP-Puglia in una rete di rapporti | 14 |
| 2.6 Le linee di qualità | 14 |
| SEZIONE 3 | 16 |
| 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE DELL'ENTE | 17 |
| 3.1 Forma giuridica dell'ente | 17 |
| 3.2 Normativa statutaria relativa all'amministrazione e al controllo dell'ente | 17 |
| 3.3 Organi dell'Ente | 17 |
| 3.3.1 Assemblea dei soci | 17 |
| 3.3.2 Consiglio direttivo | 17 |
| 3.3.3 Organo di controllo: Collegio Sindacale | 18 |
| 3.4 Amministratori e soggetti che ricoprono cariche istituzionali | 19 |
| 3.5 Informazioni sui soci dell'ente | 20 |
| 3.6 Mappa dei portatori di interessi | 20 |
| SEZIONE 4 | 22 |
| 4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE | 23 |
| 4.1 Organico | 23 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2 Forme di coinvolgimento dei lavoratori..... | 24 |
| Carmela Rocca | 26 |
| Consiglio Direttivo Regionale..... | 26 |
| 4.3 Compensi dei membri degli Organi statutari e Dipendenti | 27 |
| SEZIONE 5 | 28 |
| 5. OBIETTIVI E ATTIVITA' | 29 |
| 5.1. Finalità principali dell'ente nell'attuale contesto istituzionale | 29 |
| 5.2. Attività..... | 29 |
| 5.2.1 I servizi per la formazione..... | 29 |
| 5.2.2. I servizi per l'orientamento | 29 |
| 5.2.3 I servizi al territorio e alle imprese..... | 30 |
| 5.2.4 Certificazioni linguistiche e informatiche..... | 30 |
| 5.2.5. Il Sito WEB (promozione e pubblicizzazione) | 30 |
| 5.2.6. Risorse logistiche e strumentali..... | 31 |
| 5.3 Obiettivi di gestione e risultati conseguiti nell'anno..... | 31 |
| 5.3.1 Risultati conseguiti nell'anno | 32 |
| 5.3.2 Gestione Sistema Qualità: Esiti audit | 33 |
| 5.4 Tipologie e numero dei beneficiari delle attività svolte | 34 |
| 5.5 Procedure di monitoraggio e valutazione | 40 |
| SEZIONE 6 | 41 |
| 6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA | 42 |
| 6.1 Analisi delle entrate e dei proventi; analisi delle uscite e degli oneri | 42 |

PREMESSA

L'Assemblea dei soci del **CIOFS/FP-Puglia** tenutasi il 26 marzo 2022 ha approvato il Bilancio d'esercizio e il Bilancio Sociale, presentati dal Consiglio Direttivo.

I risultati del Bilancio d'esercizio e del Bilancio Sociale sono stati visibilmente influenzati dalla pandemia da COVID-19 che ha fatto irruzione nel mondo intero nel marzo del 2020 ed ha condizionato le persone, qualsiasi tipo di attività, compresa la nostra associazione.

Già dal 2020 il lockdown ci ha costretto a fare ricorso agli ammortizzatori sociali per alcuni mesi, al lavoro agile per la maggior parte degli operatori, a sospendere le attività non compatibili con un reale distanziamento (stage e tirocini), ad avvalerci della FAD per le altre attività. Ancora oggi la pandemia da COVID-19, continua a provocare contagi, vittime e disagio economico-sociale in tutto il mondo, sebbene in forma meno aggressiva.

Abbiamo dovuto fronteggiare le ripercussioni negative rivenienti dai vari DPCM e dalle diverse limitazioni imposte dalla Regione circa la possibilità e le modalità di erogazione dei percorsi formativi a distanza piuttosto che in presenza.

Inoltre, c'è da tenere in conto che il Sistema della formazione professionale si trova in una delicata fase di passaggio per la chiusura della Programmazione 2014-2020 e l'avvio della nuova Programmazione FSE (2021- 2027) con la definizione di nuovi obiettivi operativi e strategie per il loro conseguimento. Si tratta di una fase già normalmente complessa, in ordine alla tempistica, spesso dilatata, di definizione e approvazione dei Piani Operativi Regionali e alla conseguente operatività delle misure, e che nella specifica condizione conseguente alla pandemia ha contribuito a rallentare ulteriormente tutte le procedure di emissione di Bandi e Gare con prevedibili ricadute anche nell'anno 2022.

Tra gli effetti visibili:

- una diminuzione del valore della produzione nel 2021 rispetto al 2020: nell'anno precedente era stato di euro 1.424.206 mentre nel 2021 si è attestato a 1.603.439 euro;

Le azioni messe in campo nel 2021, hanno permesso comunque di evitare un disavanzo di gestione, grazie ai percorsi formativi erogati nell'ambito della misura 2A di Garanzia Giovani. La possibilità di erogare corsi in FAD ha permesso di raggiungere l'obiettivo della continuità, di raggiungere giovani logisticamente distanti e, conseguentemente di conservare i posti di lavoro.

Tra le azioni che l'Associazione ha posto in essere nel 2021 è importante segnalare in particolare il lavoro di ammodernamento della Sede di Taranto per renderla più efficiente e più funzionale. Lo stop imposto dalla pandemia alle attività in presenza, la diminuzione del flusso di persone presso l'Agenzia per il Lavoro, ha facilitato lo svolgimento dei lavori in tutti gli ambienti della Sede Formativa di Taranto e degli ambienti dell'APL.

Una significativa attività di ristrutturazione dei locali e delle attrezzature era stata già svolta anche presso la sede di Ruvo di Puglia, dove si sono implementati gli ambienti didattici e laboratoriali nell'ambito della ristorazione.

Da segnalare il miglioramento dell'impianto wifi, che, oltre ad implementare aule e laboratori a uso allievi e uffici, offre la possibilità di connettersi tramite WiFi anche agli ospiti temporanei (formatori, collaboratori, utenti dell'APL).

ATTIVITA' AUTOFINANZIATE

Nonostante il gap creato dalla pandemia è stata portata avanti l'offerta formativa dei corsi autofinanziati, come richiesto dal Piano di Miglioramento deliberato il 3 marzo 2014 e ricompreso nel piano degli obiettivi del 2020/2021. Nella Sezione 5 vengono illustrati i risultati conseguiti.

CORRELAZIONE ORGANISMO FORMATIVO/AGENZIA PER IL LAVORO

Si è lavorato intensamente per collegare l'Organismo Formativo con l'Agenzia per il Lavoro con l'obiettivo di dare immediata positiva attuazione alle politiche attive del lavoro condotte dall'APL.

FAD

E' importante sottolineare un significativo passo messo in campo nel 2020 e proseguito nel 2021 dall'Associazione: la possibilità di avvalersi della FAD.

Questa opportunità ha richiesto l'adeguamento delle attrezzature informatiche nelle varie sedi, e la necessità di disporre di strumenti utili a migliorare i servizi in FAD per docenti e alunni.

SEZIONE 1

1. Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

Il presente Bilancio Sociale fa riferimento all'esercizio 2021 in termini di rendicontazione delle attività e dei risultati sociali ed economici raggiunti, nonché di verifica degli impegni presi nei confronti dei destinatari e dei committenti, dei collaboratori e in generale di tutti gli interlocutori con i quali l'ente interagisce.

La presente relazione è stata redatta uniformandoci alle indicazioni delle Linee Guida emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di cui al Decreto 4 luglio 2019 - Adozione delle Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore (GU n.186 del 9-8-2019). Alla sua redazione hanno concorso gli amministratori, i soci e i dipendenti.

Secondo le Linee Guida il Bilancio Sociale è uno «strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. E' finalizzato a offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio»

La locuzione «rendicontazione delle responsabilità dei comportamenti e dei risultati sociali ambientali ed economici» può essere sintetizzata utilizzando il termine anglosassone di «Accountability».

Tale termine comprende e presuppone oltre ai concetti di responsabilità quelli di «trasparenza» e «compliance», «la prima intesa come accesso alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, fra cui gli indicatori gestionali e la predisposizione del bilancio e di strumenti di comunicazione volti a rendere visibili decisioni, attività e risultati... la seconda si riferisce al rispetto delle norme... sia come garanzia della legittimità dell'azione sia come adeguamento dell'azione agli standard stabiliti da leggi, regolamenti, linee guida etiche o codici di condotta»

La redazione del Bilancio sociale è stata preceduta dagli adempimenti previsti dal D. lgs n. 117/2017 modificato dal D. lgs n. 95/2018 che prevedono modifiche statutarie, adempiute in Assemblea dei soci in data 07/03/2022.

Il bilancio sociale viene sottoposto all'approvazione dei competenti organi sociali congiuntamente al bilancio di esercizio.

CIOFS/FP-Puglia dà ampia pubblicità del bilancio sociale approvato, attraverso tutti i canali di comunicazione a disposizione, sia cartacei sia telematici, in particolare:

- Riesame della direzione previsto entro giugno 2022, procedura prevista dal Sistema Qualità per la verifica e l'analisi dell'andamento degli indici e delle attività;
- Distribuzione ai dipendenti e collaboratori dell'Associazione;
- Pubblicazione sul sito internet **Errore. Riferimento a collegamento ipertestuale non valido.** entro 30 giorni dall'approvazione.

SEZIONE 2

2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

2.1 Identità

Il Centro Italiano Opere Femminili Salesiane/Formazione Professionale- Puglia (CIOFS/FP-Puglia) è una **Associazione riconosciuta che opera nel campo della Formazione e dei Servizi per il Lavoro** in tre Sedi Operative e una Sede Regionale nella Regione Puglia.

Possiede una storia di oltre cinquanta anni (prima all'interno del CIOFS/FP, poi come CIOFS/FP-Puglia associato al CIOFS/FP che riunisce in un'unica associazione tutte le Associazioni Regionali del CIOFS Formazione Professionale).

Le nostre offerte formative pertanto si caratterizzano e si distinguono perché:

- Nascono e si sviluppano, pur nella giusta autonomia, all'interno di un sistema di valori condiviso nella rete CIOFS/FP;
- il radicamento sul territorio rende la nostra Associazione interlocutore credibile nei confronti delle amministrazioni pubbliche e del mercato del lavoro;
- riconosciamo e valorizziamo la formazione come leva di sviluppo personale e sociale.

La redazione di un bilancio sociale richiede all'Ente di dare visibilità dei traguardi raggiunti, delle difficoltà incontrate e degli impedimenti che hanno ostacolato un cammino migliore.

Questo Bilancio Sociale è il primo della nostra Associazione e costituisce una occasione ancora più importante per fare il nostro "bilancio di missione", quindi per riflettere e affidare ai nostri dipendenti e collaboratori e agli stakeholder interessati il giudizio sulla credibilità e affidabilità della nostra realtà associativa.

I Valori portanti della nostra realtà Associativa sono descritti:

- nella "Carta dei Valori" che sintetizza storia, attualità e riferimenti ideali;
- nel "Sistema di Gestione per la qualità", certificato da Lloyd's Register Quality Assurance Italy

- nella Carta dei Servizi" e si possono sintetizzare in:

Centralità della persona, Clima di famiglia, Cultura del lavoro, Specificità femminile
Cittadinanza.

Questi valori informano un modello di Orientamento e formazione professionale che abbiamo sviluppato nel corso degli anni per essere in grado di rispondere ai bisogni professionali di giovani e adulti, in particolare donne e soggetti disagiati. Si fonda sul Sistema Preventivo di don Bosco i cui cardini sono: Ragione, Religione, Amorevolezza.

Ragione vuol dire, apertura al dialogo.

Don Bosco era consapevole, ancor prima di tutti gli studi successivi sulla natura dell'adolescenza, che le chiusure, le resistenze, le opposizioni dei giovani non sono un rifiuto del mondo e dei valori. Essi, piuttosto, celano la richiesta di ascolto, e costituiscono un appello rivolto al cosiddetto mondo degli adulti maturi, per chiedere riferimenti, accoglienza, protezione e

promozione, all'interno di un progetto negoziato e condiviso, che può nascere soltanto dall'ascolto: "Chi si sente amato ama. E chi ama ottiene tutto, specialmente dai giovani". Questo ripeteva don Bosco ai suoi collaboratori. Insegnava loro a non aver paura delle novità provenienti dai più piccoli, perché era consapevole che essi custodiscono i segni di un progetto più alto.

Per tali motivi, nel modello educativo di don Bosco, la ragione si coniuga all'amorevolezza: un atto di accettazione incondizionato, aperto, un'apertura di credito gratuita, capace di suscitare nei destinatari non soltanto l'accettazione, ma anche il coinvolgimento nella proposta formativa. L'amorevolezza, nella pedagogia di don Bosco, dice lo sguardo che si posa sull'altro senza giudicarlo, sguardo che consente all'altro di sentirsi riconosciuto, accettato, valorizzato. Non perché ha offerto prestazioni eccezionali, ma semplicemente perché è lui, perché è uomo, perché creatura di Dio.

Per questo, nella visione di don Bosco, la religione non era, e non è, soltanto confessionalità e ritualità. Essa si pone, piuttosto, come una risorsa che si genera nel legame (da "relegare", appunto), con chi è di fronte e con Chi sta più in alto, nella decisa convinzione che, l'educazione è importante, ma alla fine, chi salva l'uomo è il Signore Dio, padre del mondo e dell'umanità.

Nome, indirizzo della sede legale, delle sedi operative

| | |
|------------------------------|--|
| Denominazione | CIOFS/FP-Puglia |
| Anno di costituzione | 01/07/1986 |
| Forma giuridica | Associazione riconosciuta |
| Iscrizione al REA | TA-162448 |
| Indirizzo sede legale | Via Umbria 162 TARANTO 74121 |
| Mail certificata | ciofstadir@pec.it |
| Sito internet | www.ciofspuglia.it |
| E-mail | ciofstadir@tiscali.it |
| Telefono | 099.7390917 |
| Fax | 0997324628 |
| Sedi Operative | Via Umbria 162 - 74121 Taranto (TA) Via M.Mazzarello, 4 7015 Martina Franca Corso A. Jatta, 19 70037 Ruvo di Puglia (BA) |
| Codice Fiscale | 80019910738 |
| Partita IVA | 01952900734 |

2.2 Accreditazioni, Certificazione di Qualità e codice ATECO

Nella tabella che segue vengono indicati gli estremi degli accreditamenti:

| DESCRIZIONE | CODICE | DATA |
|---|--|------------|
| Denominazione: CIOFS/FP-Puglia | | |
| Data Costituzione | n. repertorio 15601 | 01/07/1986 |
| Iscrizione Registro delle Persone Giuridiche della Puglia (RPG) | n. 296 | 30/11/2009 |
| Accreditamento Organismi Formativi | A.D. N.8 DEL 08/01/2021 (Codice pratica: N-167NMH3) | |
| Accreditamento Servizi al Lavoro | DD n. 381 del 29/09/2016 (Codice pratica: JDPIES3) Accreditate le sedi di Ruvo e Taranto | |
| Iscrizione nel Registro Regionale delle Associazioni e dei Movimenti Femminili ex art. 22 della legge regionale n.7/2007 | (con DD dirigente sezione Politiche di benessere sociale e pari opportunità n.637 del 29/06/2016) | |
| Erogazione Misura 1B – (Accoglienza, presa in carico, orientamento). Iscrizione nell'elenco e assegnazione budget | Atto Dirigenziale n. 29 del 18/01/2018 | |
| CODICE ATECO (2007) Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale | 85.59.20 | |

2.3 Scopi ed Oggetto sociale

A norma dell'art. 4 dello Statuto, CIOFS/FP-Puglia persegue nell'ambito della Regione Puglia finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di più attività di interesse generale e attività secondarie.

In particolare intende:

- a) promuovere attraverso i suoi Centri di Formazione e Orientamento Professionale, le sue Agenzie per il Lavoro, ogni attività di carattere educativo, sociale, culturale, professionale che contribuisca ad un autentico processo di promozione umana, civile, morale, professionale, valorizzando i rapporti con il territorio locale, nazionale e internazionale;
- b) perseguire finalità istituzionali di orientamento, di istruzione e formazione dei giovani fino a diciotto anni nell'ambito dei percorsi triennali di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP), di formazione, di aggiornamento professionale, di ricerca e sperimentazione;
- c) promuovere e valorizzare l'apporto femminile in ambito socio-culturale, politico ed economico;
- d) riconoscere il lavoro come dimensione irrinunciabile della vita sociale, mezzo per la crescita personale, per esprimere sé stessi e come strumento per il reinserimento sociale dei soggetti che vivono in condizioni di disagio;

e) promuovere le dimensioni spirituali, educative, culturali, sociali, professionali, politiche del lavoro umano;

Per realizzare i suddetti scopi, il CIOFS/FP-Puglia, partecipa ad Avvisi e Programmi regionali, nazionali ed europei, svolgendo le attività indicate all'art. 5 dello Statuto.

2.4 Valori e finalità perseguite

La proposta formativa dell'ente CIOFS/FP-Puglia tende a coniugare i bisogni profondi dell'uomo con la qualità e la modernità dei servizi che sono richiesti dal mercato del lavoro e dalla Società civile.

La mission di CIOFS/FP-Puglia è la crescita professionale, morale, civile delle persone e, per loro tramite, delle imprese e del territorio in cui operano nonché l'integrazione dell'individuo nel tessuto sociale, attraverso lo sviluppo professionale e civile.

La formazione è un servizio sociale e corrisponde ad un diritto fondamentale e irrinunciabile della persona. Fare formazione significa creare le condizioni affinché siano rispettati e pienamente espressi i "diritti di cittadinanza" di ogni individuo, specialmente dei più svantaggiati, e sia perseguita la crescita culturale di tutti in riferimento ai saperi fondamentali che consentono una visione critica ed una partecipazione reale e consapevole alla vicenda sociale.

La vision di CIOFS/FP-Puglia è ben descritta nei documenti della qualità, in particolare nella "Politica della Qualità".

Di seguito se ne riportano alcuni stralci:

"L'Associazione CIOFS/FP-Puglia promuove attraverso le sue Sedi Operative attività di carattere educativo, sociale, culturale, professionale che contribuiscano ad un autentico processo di promozione umana, civile, morale, come fattore di libertà e di partecipazione responsabile alla vita sociale della comunità Regionale valorizzando i rapporti con il territorio locale, nazionale e internazionale.

Persegue finalità istituzionali di orientamento, di istruzione e formazione e inserimento nel mondo del lavoro di giovani e adulti; promuove e valorizza l'apporto femminile in ambito socio-culturale, politico ed economico, in attenzione primaria allo specifico femminile;

L'Associazione ispira la sua azione educativa e formativa ai valori del messaggio cristiano come proposta di vita secondo lo spirito e le metodologie di San Giovanni Bosco e Maria Mazzarello.

La sua proposta formativa è finalizzata alla promozione integrale della persona attraverso la dimensione educativa dell'orientamento, della formazione, dell'accompagnamento e dell'aggiornamento professionale".

Nell'erogazione dei servizi di Formazione e di Orientamento si intendono promuovere e realizzare:

- la più completa **soddisfazione del Sistema cliente** (allievi, committenti, mercato del lavoro,

parti interessate) nel raggiungimento degli obiettivi formativi e professionali perseguiti;

- una **proficua collaborazione con i/le formatori/formatrici** (coordinatori, docenti, consulenti, esperti, tutor) coinvolti nelle attività
- **una risposta adeguata ed efficiente alle richieste e ai fabbisogni del contesto** e del Sistema cliente nella realizzazione delle attività assegnate
- una sempre migliore **condivisione con tutto il personale dei progetti e degli obiettivi definiti.**

Tali obiettivi vengono perseguiti, con il supporto degli strumenti del SGQ e in particolare attraverso l'implementazione dei processi di:

- **Promozione della formazione continua delle risorse interne** attraverso l'organizzazione e partecipazione a specifici percorsi di sviluppo su tematiche di interesse professionale e/o trasversale;
- Monitoraggio della **soddisfazione dei clienti/parti interessate** attraverso gli strumenti previsti dal Sistema di Gestione della Qualità e individuazione, mediante il coinvolgimento diretto di tutto il personale, di soluzioni per il miglioramento continuo.”

2.4.1 Centralità della persona

L'importanza conferita a questo valore si rende esplicita e concreta soprattutto attraverso l'accoglienza e le attività formative proposte alle diverse tipologie di giovani, in una ricerca costante di risposte adeguate ai loro bisogni formativi, mediata dall'attenzione ai loro interessi, al loro modo di apprendere, di conoscere, di operare.

2.4.2 La cultura del lavoro

I giovani, nel contesto del percorso formativo, sono chiamati a sperimentare il lavoro come elemento fondamentale di espressione e realizzazione di ogni essere umano; come sostentamento per la propria famiglia e per sé in un contesto di dignità e sicurezza; come contributo personale ed originale alla costruzione di un mondo migliore e come impegno dovuto allo sviluppo civile ed economico della società.

2.4.3 Il Clima di famiglia

Nei Centri di Formazione si coglie un clima cordiale, dato dall'attenzione costante e rispettosa ai giovani e al loro vissuto, attraverso un dialogo personale con loro, con le loro famiglie e/o con le persone responsabili della loro crescita e della loro formazione. Operatori e destinatari condividono e partecipano alla vita del Centro nei suoi diversi aspetti: tempi di apprendimento strutturati, esperienze e responsabilità di ciascuno, contatti con il territorio, momenti ricreativi di festa.

2.4.4 La Cittadinanza

Il Centro di Formazione diventa il luogo in cui il ragazzo apprende gli elementi essenziali dei diritti e doveri e si sperimenta come cittadino partecipe e responsabile. Prende visione del progetto formativo, del piano delle competenze da acquisire, delle modalità di valutazione relative alla

crescita professionale. Si confronta con i valori proposti, apprende la gestione e l'incremento della propria formazione e struttura un comportamento collaborativo e solidale nel contesto sociale e civile del proprio paese.

2.4.5 La Specificità femminile

Uno dei tratti distintivi del CIOFS/FP è l'attenzione specifica alla donna, alla promozione delle sue particolari potenzialità, alla difesa dalle discriminazioni cui spesso è sottoposta, alla tutela della maternità. L'intuizione originaria dell'Associazione ha dato vita ad una costante attività di ricerca su tematiche femminili, alla costruzione di interventi mirati a favorire l'acquisizione, da parte delle donne, di competenze e professionalità adeguate alle esigenze del mercato del lavoro.

2.5 Il CIOFS/FP-Puglia in una rete di rapporti

Ogni CFP dell'Associazione è parte di un sistema formativo allargato ed è interlocutore attento e attivo in una rete di rapporti di diverse dimensioni territoriali. La collaborazione in partenariato costituisce la strategia operativa dell'Associazione. Essa lavora con altri organismi di formazione professionale e non profit, con soggetti sociali, con istituzioni pubbliche, con le imprese e le loro organizzazioni.

- a) Il CFP svolge spesso una funzione di mediazione nei confronti di diversi soggetti/interlocutori: a) dei giovani portatori di nuove domande, di aspettative formative e di attese occupazionali;
- b) delle famiglie le cui conoscenze ed esperienze costituiscono per l'attività del centro oggetto di confronto per l'apporto di concretezza;
- c) dei formatori, punto di riferimento per tutti i destinatari e chiamati a coniugare all'interno dell'iter formativo, le istanze dei giovani, dei genitori e le attese del mondo del lavoro;
- d) della rete territoriale potenziale sistema di servizi e di solidarietà tra soggetti pubblici e privati

2.6 Le linee di qualità

La scelta di dotarsi di un sistema Qualità ha richiesto un percorso d'elaborazione e di formazione che ha visto al lavoro i dipendenti di tutte le sedi.

L'Ente è certificato, dal lontano 2000, ed oggi secondo la norma tecnica UNI EN ISO 9001:2015 dall'Organismo di certificazione Lloyd, per la progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale ed orientamento (EA 37) e per i servizi al lavoro (EA35) Sistema conforme alla ISO 21001.

Nel giugno 2021 è stato effettuato il Rinnovo.

Lo scopo del nostro Certificato si applica a due ambiti: Ambito Formazione Professionale e Ambito Servizi al Lavoro.

Per quanto riguarda l'Ambito Formazione Professionale oggetto della certificazione è la:

“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.

Per quanto riguarda l'ambito Servizi al Lavoro oggetto della certificazione è:

“Progettazione ed erogazione di servizi di informazione e orientamento al lavoro, bilancio di competenze. Incrocio domanda offerta di lavoro, promozione tirocini, stage, apprendistato, mobilità, placement in genere; sostegno all’inserimento occupazione e alla creazione di impresa”.

Non si può nascondere che la certificazione ha facilitato l’applicazione delle procedure di accreditamento richieste dalla normativa regionale per l’erogazione dei servizi di formazione e lavoro.

SEZIONE 3

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE DELL'ENTE

3.1 Forma giuridica dell'ente

L'associazione, costituita in data 01/07/1986, ha la forma giuridica di **associazione riconosciuta**; ed è ente non profit.

3.2 Normativa statutaria relativa all'amministrazione e al controllo dell'ente

Gli amministratori sono nominati con delibera dell'Assemblea dei Soci, secondo quanto previsto agli art. 13 – 14 – 15 – 16 dello Statuto dell'ente. Il Consiglio direttivo resta in carica 3 anni, così pure il collegio sindacale.

In sintesi:

- *Forma amministrativa*: Consiglio direttivo
- *Numero amministratori in carica*: 6
- *Organo di controllo*: Collegio sindacale.

3.3 Organi dell'Ente

3.3.1 Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci è convocata almeno una volta all'anno, entro centoventi giorni dalla chiusura dell'esercizio annuale per l'approvazione del bilancio, quando lo ritenga necessario il Consiglio Direttivo, quando ne sia fatta richiesta da almeno un decimo degli associati.

L'Assemblea è presieduta dal Presidente o, in caso di sua assenza o impedimento, dal Vice Presidente, se nominato, ovvero dal consigliere più anziano di età. In caso di assenza o di impedimento di questi, l'Assemblea è presieduta dalla persona designata dagli intervenuti.

Spetta al Presidente dell'Assemblea constatare la regolare costituzione della stessa, accertare l'identità e la legittimazione dei presenti, regolare lo svolgimento dell'Assemblea e accertare e proclamare i risultati delle votazioni.

Le assemblee sono formalmente convocate dal Presidente del Consiglio direttivo secondo le modalità dell'articolo 11 dello statuto.

L'Assemblea è presieduta dal Presidente del Consiglio Direttivo o, in sua mancanza, l'Assemblea nomina il proprio Presidente a maggioranza relativa.

3.3.2 Consiglio direttivo

La Società è amministrata da un **Consiglio Direttivo** composto da 3 a 9 membri.

I componenti dell'organo amministrativo durano in carica tre anni e sono rieleggibili.

L'organo amministrativo è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria dell'Associazione ed ha facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per il conseguimento dello scopo sociale, che non siano dalla legge o dallo statuto di esclusiva competenza dell'Assemblea.

L'organo amministrativo può rilasciare anche mandati o procure speciali per singoli atti o categorie di atti.

Il Consiglio direttivo elegge tra i suoi membri un Presidente e un Vice Presidente. Il Consiglio si raduna tutte le volte che il Presidente lo giudichi necessario e quando ne sia fatta domanda scritta da almeno la metà dei membri o dai Sindaci effettivi.

Le riunioni del Consiglio sono presiedute dal Presidente e, in sua assenza dal Vice Presidente. Per la validità delle deliberazioni del Consiglio è necessaria la presenza della maggioranza dei consiglieri. Le deliberazioni sono prese a maggioranza di voti dei presenti. Il consiglio ha tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Composizione del Consiglio direttivo

| Carica | Nome e cognome |
|-----------------------|---|
| Presidente | Carmela Rocca (Martirano Lombardo 25/09/1949) |
| Vicepresidente | Maria De Palo (Ruvo di Puglia 08/01/1944) |
| Consigliere | Immacolata Milizia (Sava 13/09/1964), Pia Marinelli (Ruvo di Puglia 08/05/1965), Anna Maria Nuzzo, Mariangela Cecalupo. |

3.3.3 Organo di controllo: Collegio Sindacale

| Carica | Nome e cognome |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Presidente collegio sindacale | Francesco Falcone |
| Sindaco | Teresa Cinque |
| Sindaco | Maria Teresa Barbati |

3.4 Amministratori e soggetti che ricoprono cariche istituzionali

Nominativi, nomina e durata in carica degli Amministratori

L'Assemblea dei Soci in data 01/02/2020 ha nominato il Consiglio Direttivo, composto dai membri sotto identificati, il cui mandato dura tre anni. Nello schema sono riportate anche le date di prima nomina di ciascun amministratore e la durata della carica:

| Carica | Nome e cognome | Prima nomina | Durata carica |
|-----------------------|--|--------------|----------------------|
| Presidente | Carmela Rocca (Martirano Lombardo 25/09/1949) | 25/08/1997 | 3 anni - rinnovabile |
| Vicepresidente | Maria De Palo (Ruvo di Puglia 08/01/1944) | 02/01/1996 | 3 anni - rinnovabile |
| Consigliera | Marinelli Pia (Ruvo di Puglia 08/05/1964) | 07/02/2015 | 3 anni - rinnovabile |
| Consigliera | Immacolata Milizia (Sava 13/09/1964) | 25/08/2011 | 3 anni - rinnovabile |
| Consigliera | Anna Maria Nuzzo | 31/03/2016 | 3 anni - rinnovabile |
| Consigliera | Mariangela Cecalupo | 31/03/2016 | 3 anni - rinnovabile |

Il Consiglio Direttivo, nella seduta del 01/02/2020 ha proceduto a nominare la presidente, la vicepresidenza e le consigliere.

Collegio sindacale

| Carica | Nome e cognome | Prima nomina | Durata carica |
|-------------------|----------------------|--------------|----------------------|
| Presidente | Francesco Falcone | 02/03/2007 | 3 anni - rinnovabile |
| Sindaco | Teresa Cinque | 24/02/2010 | 3 anni - rinnovabile |
| Sindaco | Maria Teresa Barbati | 26/03/1998 | 3 anni - rinnovabile |

3.5 Informazioni sui soci dell'ente

CIOFS/FP-Puglia ha n. 17 associati.

Gli associati si impegnano a dare la loro opera diretta allo svolgimento dei servizi rientranti negli scopi del CIOFS/FP-Puglia.

L'ammissione obbliga i Soci all'accettazione ed osservanza dello Statuto, dei Regolamenti e delle Delibere degli Organi dell'Associazione.

3.6 Mappa dei portatori di interessi

Di seguito riportiamo una **mappa sintetica dei principali interlocutori** che, a diverso titolo, vengono coinvolti nelle attività dell'organizzazione e ai quali il CIOFS/FP-Puglia, anche attraverso il Bilancio sociale, vuole rendere conto del suo agire e dei suoi risultati. La **suddivisione tra stakeholder interni ed esterni** è funzionale alla corretta individuazione degli ambiti di intervento del CIOFS/FP-Puglia: la complessa rete di relazioni e rapporti lega l'ente da una parte con i soggetti interni al sistema CIOFS/FP e dall'altra con le aziende, gli Enti del Terzo Settore, i servizi e le amministrazioni centrali e locali, che a diverso titolo si occupano di formazione, lavoro e inserimento.

Tra gli stakeholder esterni è bene evidenziare la presenza dei numerosi partners (Enti Locali, Scuole, Università, Imprese, Consorzi, Cooperative, Associazioni no profit) con le quali il CIOFS/FP-Puglia collabora attivamente per la realizzazione di progetti sia in ambito regionale, in quelle realtà ove dove sono presenti attività, che a livello europeo.



Stakeholder interni

- Soci
- Organismi amministrativi
- Personale dipendente e collaboratori
- CIOFS
- CIOFS/FP



Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale ets

Amministrazioni locali

(Regione Puglia, Provincie,
Comuni, Distretti)

Amministrazioni Nazionali

(Ministero del Lavoro e delle
Politiche Sociali – MIUR –
Ministero della Giustizia)

Servizi al Lavoro pubblici e privati

Istituti di Istruzioni I e II grado Università, Enti di Ricerca

Enti terzi (ANPAL, INAPP, INDIRE)

Camere di Commercio

Parti Sociali e Datoriali (CNA, Confcooperative, Confartigianato CGIL-CISL-UIL territoriali)

Banche e Assicurazioni

Competitors Nazionali e regionali

Formatori e Orientatori

Fornitori

Clienti (imprese e privati)

Società civile (Cooperative, fondazioni, associazioni, ONLUS, ONG)

SEZIONE 4

4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

4.1 Organico

Al 31 dicembre 2021 l'organico del CIOFS/FP-Puglia è **composto da 28 dipendenti a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato** con mansioni di tipo direzionale, gestionale, amministrativo, di coordinamento e di tutoraggio.

A tutto il personale dipendente viene applicato il CCNL della Formazione Professionale, articolato per livelli da I a IX.

| Nominativi | Livelli | Principali funzioni |
|---------------------------|---------|--|
| Angelini Francesco | V | Coordinatore |
| Bruno Antonella | V | Tutor |
| Cappelluti Giandomenico | III | Collaboratore amministrativo |
| Caso Maria | V | Coordinatore |
| Catalano Rosamaria | V | Orientatore |
| Corona Sabrina | V | Orientatore |
| De Pace Marcello | V | Promotore |
| Dicesare Grazia | III | Operatore amministrativo |
| Di Franco Luigi | III | Collaboratore amministrativo |
| Donnalioia Angela | I | Ausiliaria |
| Di Silvestre Anna | I | Ausiliaria |
| Giuri Francesco | VI | Progettista |
| Fanigliulo Francesco | V | Formatore |
| Iaquinta Franca | III | Operatore amministrativo |
| Liuzzi Maria Teresa | III | Operatore amministrativo |
| Milizia Immacolata | VII | Direttore di sede |
| Mastrorilli Marilena | V | Coordinatore |
| Montaruli Teresa | V | Coordinatore |
| Mintrone Adele | VI | Monitoraggio e Valutazione finale progetti |
| Pagano Patrizia | I | Ausiliaria |
| Montaruli Carmela | V | Tutor |
| Pasculli Maria Immacolata | V | Collaboratore amministrativo |
| Pasculli Lucia | III | Operatore amministrativo |
| Rocca Carmela | IX | Direttore Regionale |
| Pellegrini Elisabetta | I | Ausiliaria |
| Pitarra Carmela | IV | Responsabile organizzativo amm.vo |
| Romano Iole | V | Tutor |
| Summo Angela | V | Coordinatore |
| Vinci Romina | V | Ref. Sist. Qual. locale |

Le donne sono ventuno su ventotto dipendenti

A partire dal giugno 2020 a motivo della pandemia e delle conseguenti misure di contrasto alla diffusione della pandemia, n.10 collaboratori dipendenti hanno lavorato in smart working.

Nel 2021 siamo riusciti a non licenziare nessuno e a non fare uso di ammortizzatori sociali per nessun dipendente.

Il CIOFS/FP-Puglia, per la gestione delle proprie attività, si è avvalsa oltre che delle 28 unità di personale dipendente, di collaboratori ed esperti.

In particolare, nel 2021 l'associazione si è avvalsa di:

- 51 collaboratori a progetto nella veste di formatori;
- 55 Prestazione professionali

Tra i collaboratori ed esperti sono stati complessivamente 106 coloro che hanno svolto attività di docenza sulle tre sedi operative di Taranto, Martina, Ruvo di Puglia.

Per tutti i collaboratori dell'ente, secondo le procedure del SGQ (Sistema Gestione Qualità), viene effettuata una valutazione in ingresso, al momento della presentazione della candidatura, e, successivamente, dopo la fase di erogazione del servizio, attraverso specifiche modalità di rilevazione sia della soddisfazione da parte dei beneficiari diretti che, a cura dei tutor di progetto, del grado di efficienza ed efficacia espresso nella realizzazione degli incarichi.

L'ente non ha usufruito nel 2021 di prestazioni da parte di volontari.

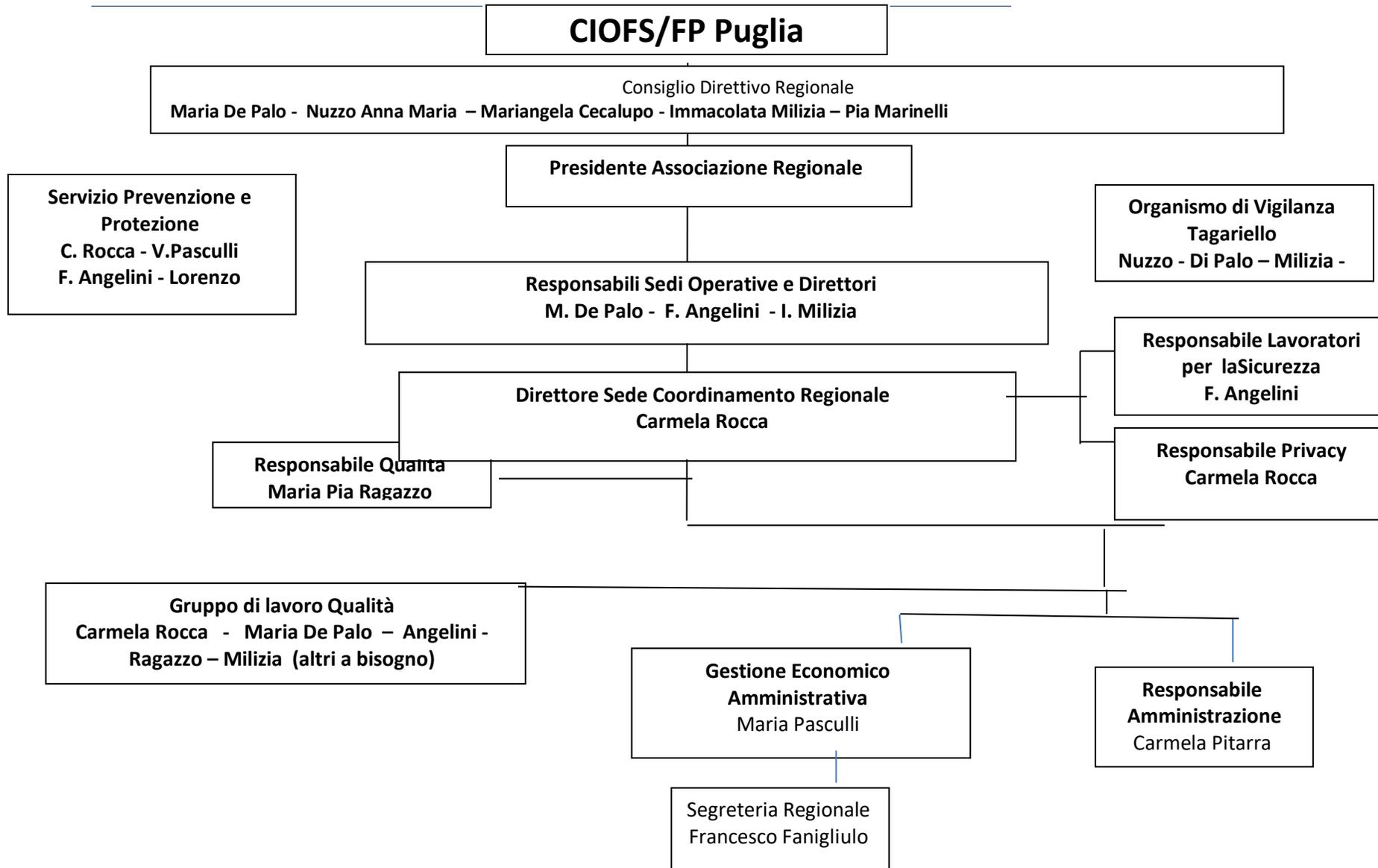
4.2 Forme di coinvolgimento dei lavoratori

Durante l'anno 2021, come regolarmente si realizza, il personale dipendente è stato coinvolto in variegate attività formative e incontri finalizzati a:

- informare sulle attività progettate e in erogazione;
- migliorare la propria performance professionale;
- confrontarsi su progetti specifici o in casi di particolare necessità con i singoli gruppi di lavoro per progetto;

| DATA | durata giorni | Durata ore formative | sede di erogazione | ambito | Contenuti/ obiettivi di apprendimento | Metodologia | certificazione | stato attività |
|------------|---------------|----------------------|----------------------------|---------------------------|---|-------------|----------------|----------------|
| 27/01/2021 | 1 | 2 | centro poliestetico | formazione | cosmetica umanistica | on line | non prevista | concluso |
| 17/02/2021 | 1 | 2 | Taranto | costituzione ats | costituzione ATS nell'ambito di Garanzia Giovani . "Lavoriamo Insieme" | in presenza | non prevista | concluso |
| 19/02/2021 | 1 | 2 | Roma | adeguamento I. 3° settore | Legge del terso settore | on line | non prevista | concluso |
| 01/03/2021 | 1 | 2 | Roma, Via di S. Saba 14 | direttivo nazionale | direttivo nazionale | on line | non prevista | concluso |
| 17/03/2021 | 1 | 2 | Roma, Via di S. Saba 14 | formazione | Formazione qualità | on line | non prevista | concluso |
| 19/02/2021 | 1 | 2 | Roma, Via di S. Saba 14 | formazione | 3° settore | on line | non prevista | concluso |
| 13/04/2021 | 1 | 1,5 | ass.ne naz.le doc. scuola | formazione | Ciberbullismo | on line | prevista | in itinere |
| 28/04/2021 | 1 | 2 | centro poliestetico | formazione | la cosmetica umanistica | on line | non prevista | concluso |
| 29/04/2021 | 1 | 4 | Martina franca | Formazione obbligatoria | Corso di aggiornamento "Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza - RLS" | on line | prevista | concluso |
| 05/05/2021 | 1 | 2 | Fad da Roma | Formazione | Presentazione del Rapporto di Monitoraggio sulleFp da parte della Dott.ssa Anna D'Arcangelo | on line | non prevista | concluso |
| 14/06/2021 | 1 | 2 | CDA Naz.le | FORMAZIONE | CANTIERI - ORGANIZZAZIOE | on line | prevista | in itinere |
| 23/06/2021 | 1 | 2 | centro poliestetico | formazione | la cosmetica umanistica | on line | non prevista | in itinere |
| 25/06/2021 | 1 | 2 | FAD da Roma Via di S. Saba | FORMAZIONE | IMPRESA FORMATIVA | on line | | in itinere |

| | | | | | | | | |
|---------------|---|----|----------------------------|------------|--------------------------------|---------|--------------|------------|
| 27-28/06/2021 | 1 | 1 | f. giudice | formazione | | on line | non prevista | concluso |
| 07/07/2021 | 1 | 2 | Roma - giuseppe Sarti | formazione | impresa simulata | on line | non prevista | in itinere |
| 07-08/07/2021 | 2 | 14 | FAD da Roma Via di S. Saba | formazione | Statuto | on line | non prevista | concluso |
| 24/09/2021 | 1 | 2 | FAD | formazione | apprendistato tavolo regionale | on line | non prevista | concluso |
| 10/12/2021 | 1 | 2 | FAD | formazione | Salerno gli ITS | on line | non prevista | concluso |



4.3 Compensi dei membri degli Organi statutari e Dipendenti

Per gli amministratori ed i membri dell'Assemblea dei soci in quanto tali, **non sono previsti compensi**. Viene retribuito il socio solo se dipendente. La retribuzione lorda annua dei lavoratori dipendenti in carico all'Associazione nel 2021 va da un valore massimo di 59.530 euro per la direzione regionale ad uno minimo di 13258 per il I livello. Nel dettaglio è la seguente:

| Livelli | PT | RAL |
|-------------|----|--------|
| LIVELLO IX | 36 | 59.530 |
| LIVELLO VII | 36 | 41.596 |
| LIVELLO VI | 36 | 40.739 |
| LIVELLO VI | 36 | 40.620 |
| LIVELLO VI | 22 | 24.309 |
| LIVELLO V | 36 | 36.249 |
| LIVELLO V | 36 | 36.246 |
| LIVELLO V | 36 | 35.236 |
| LIVELLO V | 36 | 36.254 |
| LIVELLO V | 35 | 34.149 |
| LIVELLO V | 31 | 34.119 |
| LIVELLO V | 31 | 30.282 |
| LIVELLO V | 30 | 31.756 |
| LIVELLO V | 30 | 29.258 |
| LIVELLO V | 24 | 22.073 |
| LIVELLO V | 0 | 26.358 |
| LIVELLO V | 36 | 38.027 |
| LIVELLO V | 36 | 38.027 |
| LIVELLO V | 34 | 33.204 |
| LIVELLO V | 30 | 31.754 |
| LIVELLO V | 27 | 26.339 |
| LIVELLO V | 25 | 34.119 |
| LIVELLO IV | 36 | 34.960 |
| LIVELLO III | 36 | 32.252 |
| LIVELLO III | 36 | 31.412 |
| LIVELLO III | 30 | 24.850 |
| LIVELLO III | 24 | 21.009 |
| LIVELLO III | 22 | 15.976 |
| LIVELLO III | 15 | 12.460 |
| LIVELLO I | 22 | 16.905 |
| LIVELLO I | 18 | 13.258 |
| LIVELLO I | 18 | 15.084 |
| LIVELLO I | 18 | 15.165 |

SEZIONE 5

5. OBIETTIVI E ATTIVITA'

5.1. Finalità principali dell'ente nell'attuale contesto istituzionale

Se fino a qualche anno fa si poteva pensare la formazione professionale come un cantiere dove venivano costruite professionalità da cui il mondo del lavoro poteva attingere, oggi, le strategie comunitarie e nazionali, spingono a mettere in campo interventi integrati di azioni formative e di servizi per l'inserimento dei cittadini nel mondo del lavoro. Questo può avvenire soltanto se gli enti propongono contestualmente servizi formativi e servizi al lavoro, se si sono strutturati in un modello organizzativo articolato e complesso e se attuano un continuo adeguamento organizzativo e professionale per conformarsi a un mondo del lavoro in continua evoluzione e per affrontare un contesto dove l'ente pubblico mette a disposizione risorse sempre più limitate.

5.2. Attività

5.2.1 I servizi per la formazione

Il CIOFS/FP-Puglia progetta, coordina ed eroga percorsi di formazione professionale, nelle sue diverse tipologie:

Formazione iniziale:

Percorsi triennali finalizzati all'assolvimento dell'obbligo di Istruzione fino a 16 anni e al conseguimento di una qualifica professionale, rivolti a ragazzi che abbiano 14 anni di età e siano in possesso della licenza media.

Formazione superiore: per utenti diplomati, laureati o con titolo equivalente per l'acquisizione di competenze trasversali e specifiche per l'inserimento nel mondo del lavoro.

Formazione continua: per utenti occupati, interessati ad un percorso di riqualificazione e/o aggiornamento finalizzato all'acquisizione di competenze trasversali e specifiche per rimanere nel mondo del lavoro.

Formazione permanente: per qualsiasi utenza che intende accrescere le proprie competenze.

Formazione in alternanza: utenti inseriti in percorsi che alternano attività teorico-pratiche con esperienze in azienda.

5.2.2. I servizi per l'orientamento

Il CIOFS/FP Puglia programma e realizza interventi e attività di orientamento tenendo presenti il profilo e le esigenze degli utenti, con l'obiettivo di supportarli nella definizione di un progetto personale e professionale e di promuoverne l'auto-inserimento. Le tipologie di azioni riguardano l'informazione, la consulenza orientativa, le azioni di orientamento e accompagnamento nei percorsi formativi e lavorativi, le azioni di sostegno alla ricerca attiva del lavoro.

Apposita procedura del Sistema di Gestione per la Qualità certificato disciplina la progettazione e l'erogazione del servizio di orientamento.

5.2.3 I servizi al territorio e alle imprese

Il CIOFS/FP Puglia offre al territorio e alle imprese:

- servizi volti a favorire l'incontro domanda-offerta di lavoro collaborando ad azioni di sostegno alla ricerca attiva del lavoro a favore delle persone e delle imprese;
- servizi volti alla collocazione in stage o tirocinio e/o di supporto alla creazione e d'impresa;
- servizi di consulenza quali l'analisi dei fabbisogni, le informazioni su vincoli e opportunità, la progettazione formativa; servizi mirati di formazione continua.

5.2.4 Certificazioni linguistiche e informatiche

L'ente intende offrire ai suoi allievi, al proprio personale docente ed al personale tecnico-amministrativo, tutta una serie di attività di formazione professionale certificata ed avvalorata da un sistema di certificazione internazionale riconosciuto.

- ICDL - European Computer Driving Licence
- Tutti I livelli di certificazione CAMBRIDGE
- lingua inglese –

5.2.5. Il Sito WEB (promozione e pubblicizzazione)

Il sito web è oramai uno strumento di comunicazione fondamentale per un ente come il CIOFS/FP-Puglia. E' importante utilizzare le opportunità offerte dalla rete in modo ottimale per favorire la massima conoscenza delle iniziative progettuali e raggiungere, con i social media, il maggior numero di utenti potenziali.

Il sito web e la pagina facebook permettono di testare il gradimento dei propri progetti direttamente con gli utenti perché consentono un rapporto diretto con loro, stimolandoli a fornire le loro opinioni o i loro suggerimenti in un ottica di community allargata.

Il sito del CIOFS/FP-Puglia, permette di disporre di:

- UN'IMMEDIATA VISIBILITÀ

Essere visibili significa poter far conoscere la propria realtà e i propri progetti al mercato territoriale e nazionale, dando giusto tributo sia agli organi di finanziamento quanto agli elaborati e alle professionalità degli stessi allievi, per proiettarli nel mondo del lavoro.

- UN'IMMEDIATA E FACILE COMUNICAZIONE

Tutti i progetti o iniziative realizzati dall'ente, possono essere pubblicati su Internet a qualsiasi ora, in qualsiasi momento e sottoforma di qualsiasi formato o illustrazione, usando anche effetti speciali come suoni, filmati, usufruendo di un ampio grado di flessibilità. L'Ente è anche dotato di un canale Youtube monotematico, integrato con il sito, per dare giusta visibilità, ai prodotti e progetti dell'ente stesso.

- UNA PROCEDURA DI PROMOZIONE E PARTECIPAZIONE FACILE E VELOCE

Grazie ai servizi di cui è dotato il portale del CIOFS/FP-Puglia, l'utente è immediatamente raggiungibile in un dialogo bidirezionale basato sulla condivisione di documenti, possibilità di reperire materiale didattico e modulistica, interagire con gli altri allievi e docenti in una sorta di comunità virtuale.

- UN EFFICACE STRUMENTO PER RAGGIUNGERE NUOVI UTENTI E REGISTRARNE LE ASPETTATIVE

Si possono facilmente raggiungere gli utenti appartenenti alla propria "proposta formativa", in quanto il web consente di ricercare progetti e/o informazioni molto specifiche tramite i motori di ricerca quindi anche un sito molto settoriale può essere facilmente raggiunto da una grande mole di utenti che possono, anche, esprimere i loro fabbisogni.

- UN SERVIZIO PERMANENTE

Ciò permette di limitare gli ostacoli nella comunicazione con l'utenza e tutte le problematiche legate ai tempi e alle modalità di raggiungimento delle varie sedi dell'ente.

Oltre il portale istituzionale, l'ente è dotato di:

- Canale Youtube
- Pagina Facebook collegata in real time con le informazioni pubblicate sul portale
- Pagina Twitter collegata in real time con le informazioni pubblicate sul portale
- Instagram

5.2.6. Risorse logistiche e strumentali

Le sedi hanno a disposizione aule e laboratori informatici, connessione a banda larga e strumenti multimediali dedicati alla didattica e all'informazione.

Oltre alle aule didattiche e ai laboratori di informatica disponibili nelle tre sedi,

- presso la sede di Ruvo di Puglia sono presenti 2 laboratori attrezzati per i settori della ristorazione.
- presso la sede di Martina è disponibile un laboratorio di acconciatura
- presso la sede di Taranto un laboratorio di estetica

Le sedi sono dotate anche di spazi e attrezzature appositamente destinate all'erogazione di attività di Orientamento.

5.3 Obiettivi di gestione e risultati conseguiti nell'anno

L'anno 2020 ha visto il diffondersi della pandemia da Covid-19, che si è protratta nel 2021, con conseguente necessità di

- rispettare le misure imposte dalle norme anticovid,
- garantire lo svolgimento delle attività avviate e quindi il conseguimento degli obiettivi formativi e/o di progetto previsti,
- individuare soluzioni innovative rapide ed efficaci per portare avanti le attività e la vita dei Centri.

L'accurata analisi del contesto, che il CIOFS/FP-Puglia predispone annualmente, nel 2021 si è

rivelato quello strumento efficace che, fotografando la realtà in tutte le sue sfaccettature, ha facilitato l'individuazione delle misure necessarie a fronteggiare le criticità, ad assicurare la continuità delle azioni formative istituzionali già avviate e effettuare di nuove e realizzare le attività a libero mercato come previsto dal "Piano degli obiettivi" che l'ente si dà ogni anno.

Tutto questo ha permesso di perseguire, seppure in forma contenuta, un avanzo di gestione.

La pandemia, di fatto, ha rivoluzionato il nostro modo di intendere la formazione. La necessità di trovare soluzioni per dare continuità alle attività avviate, l'esplosione della formazione a distanza e l'urgenza di metterla in atto ha messo a dura prova il nostro sistema.

Si è resa necessaria l'immediata formazione dei formatori verso la didattica digitale, l'analisi delle reali possibilità per gli allievi di poterla fruire, perché in genere i nostri allievi provengono da contesti svantaggiati. Di fronte a reali problemi di fruibilità l'ente si è fatto carico delle situazioni più problematiche mettendo a disposizione gli strumenti necessari per garantire la partecipazione alle lezioni.

La pandemia ha messo in maggiore evidenza le disuguaglianze sociali, la sproporzione tra chi ha molte opportunità e chi ne rimane escluso, la necessità di allargare le conoscenze digitali, perché l'apprendimento on line – nato come strategia di emergenza – si può considerare oggi un importante elemento di cambiamento: l'e-learning è ormai considerato parte integrante e imprescindibile anche nel futuro post-Covid, sebbene la didattica in presenza continui ad essere considerata fondamentale per gli allievi dei nostri percorsi più giovani e vulnerabili.

Durante il periodo di emergenza Covid, ci si è dovuti adeguare alle sfide del momento attraverso uno sforzo intenso: in poche settimane si è dovuto trasformare in modalità a distanza corsi e iniziative tradizionalmente d'aula, e ci si è dovuti adeguare ad obblighi normativi immediati esplorando nuovi strumenti. Dopo approfondita riflessione si è optato per l'utilizzo, per tutte le sedi, della piattaforma Google Meet in quanto questa consente la formazione sincrona, e conseguentemente la possibilità di interazione tra docenti, allievi e tutor all'interno della classroom, la proiezione di filmati, la condivisione dello schermo e delle slide, la tracciabilità della presenza dei corsisti.

Nonostante le difficoltà, le fatiche e la necessità di una grande capacità di adattamento, le defezioni degli allievi sono state irrilevanti. Si è anche assistito a fenomeni di miglioramento da parte di alunni che, a distanza si sono mostrati più reattivi, più concentrati, più positivi.

5.3.1 Risultati conseguiti nell'anno

Gli obiettivi gestionali sono definiti annualmente in un "Piano degli obiettivi" i cui risultati confluiscono nel "Riesame della Direzione" predisposto dal Consiglio direttivo annualmente.

E' uno dei documenti che, richiesto dal Sistema di Gestione per la Qualità ne mette in evidenza i risultati di gestione.

Tra questi si evidenzia:

Il gradimento dei partecipanti ai vari progetti relativamente ai docenti, tutor, mission, stage.

I risultati rivenienti dalle varie schede somministrate vengono raccolti ed elaborati statisticamente fino ad ottenere un valore finale di gradimento espresso in percentuale.

I risultati finali relativi alle attività svolte nel 2021 confermano un andamento costante negli anni: Gradimento Docenti, Tutor, Mission, non è mai inferiore al 80%, anzi spessissimo si attesta anche al 100%.

Inoltre si hanno attestazioni da parte degli alunni che esprimono il loro apprezzamento.

A titolo esemplificativo si riporta quanto ha scritto una giovane partecipante al percorso triennale della sede di Martina Franca:

“Sono Marta Bosco, una ragazza di 17 anni e frequento il corso per Operatore del Benessere Ind. Erogazione trattamenti di acconciatura in fase di svolgimento presso la sede operativa di Martina Franca del Ciofs/Fp Puglia.

Sono a metà del secondo anno e mi sto trovando molto bene, sono contenta di aver intrapreso questo percorso altrimenti avrei sicuramente abbandonato il liceo che frequentavo precedentemente non essendo realmente ciò che desideravo. Appena mi si è presentata questa opportunità ho deciso di coglierla immediatamente e si è rivelata la scelta migliore che potessi prendere.

Il primo punto di forza di questo corso a parer mio è il fatto che sia finanziato interamente dalla Regione Puglia, questo permette di arrivare a molte più persone che magari non hanno la possibilità economica di fare un corso autofinanziato spendendo migliaia di euro. Un altro punto di forza per me fondamentale è il modo, l'attenzione e la premura con cui ognuno di noi viene seguito ed accompagnato in questo percorso; qui oltre a realizzarci lavorativamente ci realizziamo anche personalmente diventando persone migliori e più responsabili. Veniamo seguiti giornalmente e con costanza e questo fa sì che nessuno si perda durante il cammino riuscendo ad essere tutti allo stesso livello.

Questo corso ci permette di esplorare quasi da subito il mondo del lavoro attraverso le ore previste di stage all'interno di saloni per acconciatura dove veniamo seguiti dal tutor aziendale e formativo nello stesso identico modo, questo ci aiuta ad addentrarci maggiormente nel settore del beauty.

A differenza dei corsi a pagamento noi studiamo anche molte altre discipline, dall'italiano alla matematica sino ad arrivare alla chimica, alla cosmetologia o all'economia aziendale ma anche all'informatica ormai fondamentale. Studiamo anche la lingua inglese e quella francese, questo ci permette di essere pronti e capaci al 100%, così riuscendo a dare il massimo sfruttando al meglio il nostro potenziale.

Se potessi consiglierei e augurerei sicuramente a tutti di fare questa esperienza perché in poco tempo si cresce sia a livello lavorativo, inserendosi subito e sicuramente nel mondo del lavoro e contemporaneamente crescendo a livello personale.

Marta Bosco

5.3.2 Gestione Sistema Qualità: Esiti audit

L'audit relativo all'anno 2020, oltre a confermare il certificato ISO 9001:2015 nelle attività dichiarate, ha rilevato che “l'organizzazione ha dimostrato di mantenere vivo l'interesse per l'applicazione continua del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando lo stesso come strumento di controllo e soprattutto per gestire le proprie attività con gli stessi standard organizzativi. Evidente la volontà da parte della Direzione nel voler utilizzare lo strumento del SGQ quale sistema gestionale di Governo di tutti i processi, nell'ottica del miglioramento continuativo nell'ottica del PDCA e Thinking based risk”.

Ha altresì suggerito di “dare, nel documento Analisi dei rischi/Risk Assessment evidenze della valutazione dei rischi/opportunità sulle collaborazioni in ATS con Enti partner e la ri-mappatura del rischio assenteismo e turnover del personale in relazione al contesto attuale, così come

descritto in fase di intervista alla Direzione.

potenziare il processo di approvvigionamento attraverso la definizione di un vademecum operativo per i collaboratori che impattano direttamente sulle attività formative e di valutarne sempre le performance.

Infine, è stato raccomandato di dare maggiore evidenza dei metodi indiretti utilizzati per la valutazione della customer satisfaction riguardante il servizio di orientamento (sede CFP di Taranto).

Si Raccomanda sempre di inserire la data di riesame e verifica della progettazione nel documento Piano di progetto (lo stesso comprensivo anche della sezione riesame e verifica della progettazione).

5.4 Tipologie e numero dei beneficiari delle attività svolte

5.4.1. ATTIVITA' FORMATIVE

I beneficiari finali coinvolti nelle diverse attività sono stati principalmente giovani, inoccupati, disoccupati, soggetti a rischio di marginalizzazione e/o di discriminazione, minori in età di obbligo formativo, soggetti in difficoltà nel mercato del lavoro, disabili, stranieri.

Nel 2021 sono stati infatti realizzati:

- Progetti di formazione in ingresso per giovani in età di obbligo formativo per il conseguimento della qualifica professionale e l'accesso al lavoro (Martina, Taranto, Ruvo)
- Attività di formazione superiore rivolta a giovani e adulti inoccupati, disoccupati, diplomati;
- Progetti di formazione, tirocinio, inclusione sociale e promozione delle pari opportunità, rivolti a soggetti deboli nel mercato del lavoro, soggetti a rischio di marginalizzazione e/o di discriminazione (stranieri);
- Attività di orientamento e accompagnamento al lavoro rivolti a giovani e adulti, uomini e donne, soggetti in difficoltà nel mercato del lavoro, disabili, stranieri;

La tavola che segue sintetizza i dati quantitativi riguardo ad ore di formazione realizzate dai percorsi e numero di allievi coinvolti, distribuiti per le tre sedi.

I dati si riferiscono all'attività istituzionale del 2021.

Di seguito vengono presentati, attraverso schede descrittive, gli interventi formativi realizzati presso le tre sedi.

ATTIVITA' RIFERITE A PERCORSI FORMATIVI

| CODICE PROETTO | AVVISO | SEDE | DESCRIZIONE DEL CORSO | TIPOLOGIA DESTINATARI | ore previste | Numero destinatari previsti dal progetto |
|----------------|--------|------|-----------------------|-----------------------|--------------|--|
|----------------|--------|------|-----------------------|-----------------------|--------------|--|

| | | | | | | |
|----------------|---------------------|----------------|--|---|------|----|
| A0804.574 | 5/FSE/2018 | Martina Franca | Tecnico della programmazione, coordinamento e controllo cantieri | Giovani in possesso delle seguenti caratteristiche: diplomati o laureati, fino ai 35 anni d'età, disoccupati o inattivi, residenti o domiciliati in un Comune della Regione Puglia. | 600 | 18 |
| A1003.547 | avviso1/fse/2019 | Martina Franca | OSS PROT. INTESA MIUR | Studenti iscritti, nell'anno scolastico 2017/2018, alle classi terze e quarte degli istituti professionali (attualmente nell'A.S. 2018/2019 classi quarte e quinte) ad indirizzo "Tecnico dei Servizi socio-sanitari" della Puglia | 630 | 18 |
| 81751 | Misura 2A | Martina Franca | "Accoglienza + redazione testi e comunicazioni formali + registrazione ed archiviazione documenti" | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 8 |
| 81752 | Misura 2A | Martina Franca | "Accoglienza + redazione testi e comunicazioni formali + registrazione ed archiviazione documenti" | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 9 |
| 83321 | Misura 2A | Martina Franca | corso per la preparazione della certificazione eccl | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 12 |
| 84085 | Misura 2A | Martina Franca | corso di segreteria e accoglienza turistica | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 10 |
| 84904 | Misura 2A | Martina Franca | La comunicazione - Gestione della comunicazione aziendale | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 70 | 12 |
| A1001.232 | OF/2019 | Martina Franca | Operatore del benessere – Erogazione di trattamenti di acconciatura | Giovani che hanno conseguito il diploma di Scuola Secondaria di I grado con età inferiore a 18 anni alla data di avvio | 3200 | 18 |
| 82711 | Misura 2A | Ruvo di Puglia | teoria e tecnica di preparare pizza e prodotti affini | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 9 |
| 84417 | Misura 2A | Ruvo di Puglia | Tecniche di cucina e pasticceria | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 10 |
| A1001.146 | Avviso OF2018 | Ruvo di Puglia | Operatore della ristorazione Ind. Preparazione pasti | Giovani che hanno conseguito il diploma di Scuola Secondaria di I grado con età inferiore a 18 anni alla data di avvio | 3200 | 18 |
| A0804.509 | 5/FSE/2018 | Ruvo di Puglia | Stilista 3.0-sviluppo del prodotto nel sistema abbigliamento | Giovani in possesso delle seguenti caratteristiche: assolto al Diritto-dovere all'istruzione e alla formazione o ne siano prosciolti, fino ai 35 anni d'età, disoccupati o inattivi, residenti o domiciliati in un Comune della Regione Puglia. | 600 | 18 |
| DIPPROF19-BA-1 | DipProf/2019 | Ruvo di Puglia | Tecnico di cucina | giovani che hanno concluso un percorso triennale di leFP e conseguito la qualifica di operatore | 990 | 18 |
| A0905.5 | Discrimination free | Ruvo di Puglia | Ripartenze - Addetto cucina | vittime di violenza di genere | 600 | 18 |
| A1001.203 | OF/2019 | Ruvo di Puglia | Operatore della ristorazione – Preparazione degli alimenti e allestimento piatti | Giovani che hanno conseguito il diploma di Scuola Secondaria di I grado con età inferiore a 18 anni alla data di avvio | 3200 | 18 |
| 84685 | Misura 2A | Ruvo di Puglia | corso per la preparazione della certificazione eccl | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 11 |
| OF20Linea2BA6 | OF2020 - LINEA 2 | Ruvo di Puglia | Operatore della ristorazione - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti | Giovani che hanno conseguito il diploma di Scuola Secondaria di I grado con età inferiore a 18 anni alla data di avvio | 3200 | 12 |
| OF20Linea3BA1 | OF2020 - LINEA 3 | Ruvo di Puglia | TECNICO DI CUCINA - Indirizzo generico | giovani che hanno concluso un percorso triennale di leFP e conseguito la qualifica di operatore | 990 | 12 |
| A1003.500 | avviso1/fse/2019 | Taranto | OSS PROT. INTESA MIUR | Studenti iscritti, nell'anno scolastico 2017/2018, alle classi terze e quarte degli istituti professionali (attualmente nell'A.S. 2018/2019 classi quarte e quinte) ad indirizzo "Tecnico dei Servizi socio-sanitari" della Puglia | 630 | 18 |

| | | | | | | |
|----------------|---------------------|---------|---|--|------|----|
| DIPPROF19-TA-4 | DipProf/2019 | Taranto | Tecnico dei trattamenti estetici | Giovani che hanno conseguito il diploma di Scuola Secondaria di I grado con età inferiore a 18 anni alla data di avvio | 990 | 18 |
| A0905.9 | Discrimination free | Taranto | LI.VE - Sartoria | vittime di violenza di genere | 600 | 18 |
| 82235 | Misura 2A | Taranto | Sez. 3 Gestione del magazzino spedizioni + predisposizione, programmazione e organizzazione delle attività di trasporto | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 12 |
| 82401 | Misura 2A | Taranto | Sez. 1_Pasticceria salata e finger food | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 9 |
| 82488 | Misura 2A | Taranto | video maker youtuber | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 140 | 9 |
| 83377 | Misura 2A | Taranto | inglese intermedio | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 60 | 10 |
| 83465 | Misura 2A | Taranto | Gestione del magazzino spedizioni+ predisposizione, programmazione e organizzazione delle attività di trasporto | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 8 |
| 83623 | Misura 2A | Taranto | corso per la preparazione della certificazione ecdl | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 9 |
| 83933 | Misura 2A | Taranto | corso di segreteria e accoglienza turistica | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 9 |
| 84058 | Misura 2A | Taranto | cad 2d 3d | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 140 | 8 |
| 84106 | Misura 2A | Taranto | grafica fotografia e videoediting | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 8 |
| 84306 | Misura 2A | Taranto | Bartending arte della mixology | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 8 |
| 84392 | Misura 2A | Taranto | segreteria di studio medico | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 9 |
| 84544 | Misura 2A | Taranto | teoria e tecnica di preparare pizza e prodotti affini | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 10 |
| 84905 | Misura 2A | Taranto | il merchandising allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 70 | 9 |
| 84947 | Misura 2A | Taranto | segreteria di studio medico | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 8 |
| 85085 | Misura 2A | Taranto | La comunicazione - Gestione della comunicazione aziendale | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 70 | 9 |
| 81875 | Misura 2A | Taranto | “Accoglienza + redazione testi e comunicazioni formali + registrazione ed archiviazione documenti” | Giovani che non studiano e non lavorano inseriti nel programma Garanzia Giovani | 200 | 9 |
| A1005.60 | 4FSE/2020 | Taranto | Riqualificazione OSS | Riqualificazione in OSS di operatori già impegnati presso strutture del settore sanitario e socio-assistenziale della Regione Puglia | 420 | 11 |
| OF20Linea2TA1 | OF2020 - LINEA 2 | Taranto | Operatore del benessere-Erogazione dei servizi di trattamento estetico | Giovani che hanno conseguito il diploma di Scuola Secondaria di I grado con età inferiore a 18 anni alla data di avvio | 3200 | 12 |
| OF20Linea3TA2 | OF2020 - LINEA 3 | Taranto | TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI - Indirizzo generico | giovani che hanno concluso un percorso triennale di leFP e conseguito la qualifica di operatore | 990 | 9 |

TIPOLOGIA E NUMERO DESTINATARI DELL'ATTIVITA' SVOLTA

Come si evince dal precedente prospetto, i destinatari delle sole attività formative 2021 sono stati complessivamente n. 479 così distribuiti:

| | |
|--|--------|
| - Neet (giovani fino ai 29 anni non studenti e non lavoratori) | n. 257 |
| - Minori in obbligo di istruzione/formazione | n. 84 |
| - Giovani con una qualifica professionale | n. 30 |
| - Giovani diplomati/laureati | n. 72 |
| - Giovani che hanno assolto o sono stati prosciolti | n. 36 |

5.4.2 ATTIVITA' RIFERITE AI SERVIZI PER IL LAVORO

Con Determina Dirigenziale della Sezione Promozione e tutela del Lavoro n. 381 del 29/09/2016, l'Ente viene iscritto all'albo regionale degli Operatori legittimati all'erogazione dei servizi al lavoro per lo svolgimento dei servizi base e dei servizi specialistici donne (sede Ruvo di Puglia e in seguito anche Taranto con DD 51 del 07/02/2018).

Dispone inoltre di punti di accoglienza e primo orientamento nell'ambito del Programma Garanzia Giovani (Youth Corner) presso tre sedi operative: Taranto, Martina Franca, Ruvo di Puglia.

Il punto di forza è quello di avere in un unico luogo due aree di servizi in dialogo e sinergiche che favoriscono il conseguimento della mission dell'ente: formazione accompagnamento e inserimento di giovani e adulti nel mondo del lavoro insieme all'impegno di far acquisire le "competenze chiave" quali la solidarietà, il rispetto degli altri, la responsabilità personale, l'agire in sicurezza nel proprio lavoro.

5.4.3 Informazioni e dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti

Come accennato in premessa l'essere un Ente di formazione ha favorito enormemente l'avvio dell'Agenzia per il lavoro. L'ente disponeva già di Orientatori, di Psicologi, di Promotori, figure tutte indispensabili per operare nell'APL. Disponeva, inoltre, di una vasta banca dati di aziende che nel corso degli anni hanno interagito con l'ente nella promozione, nella progettazione di attività formative, nell'accoglienza dei giovani in stage.

Tuttavia l'attivazione dell'APL ha richiesto di mettere in campo tutte le azioni necessarie a creare un ambiente costruito sulle esigenze del cliente:

- Aggiornamento/formazione degli operatori
- Predisposizione degli ambienti destinati all'accoglienza, all'orientamento
- Predisposizione dei materiali e allestimento e aggiornamento degli spazi
- Pubblicizzazione sui social e sul sito delle attività proprie dell'APL
- Incontri con il personale addetto per entrare nel merito degli obiettivi da raggiungere e dei compiti da svolgere

Il primo compito che ci siamo assunti è stata la formazione del personale designato a lavorare nell'APL.

Benché il personale disponesse dei requisiti richiesti per l'accreditamento, è sembrato

indispensabile migliorare la performance degli operatori offrendo una formazione mirata a potenziarne le competenze specifiche, favorire standard omogenei e condivisi di servizio, promuovere l'approccio per competenze all'incrocio domanda-offerta, migliorare la gestione degli interventi di orientamento nei servizi al Lavoro.

Sono state realizzate, su queste tematiche, 30 ore di formazione.

Altro obiettivo è stato quello di trasmettere agli operatori l'importanza di essere proattivi sul mercato e alimentare un circolo virtuoso di acquisizione, mantenimento e fidelizzazione dell'azienda.

Tutto questo per costruire e mantenere la relazione con le aziende del territorio, per soddisfare i loro bisogni in merito alla crescita e all'inserimento delle risorse umane.

Risorse economiche e umane sono state investite in una azione di marketing per il reperimento di potenziali fruitori dei servizi dell'Agenzia per il lavoro. Considerato che anche l'anno 2021 ha sensibilmente ridimensionato le attività di sportello, tuttavia abbiamo potuto riscontrare un notevole flusso di persone, così come descritte nella tabella che segue.

Hanno usufruito del servizio n. 1516 utenti di cui 609 femmine e 930 maschi.

La stragrande maggioranza dei fruitori del servizio sono stati giovani fino ai 29 anni: n.1089

Superiori ai 29 anni sono stati n. 194.

La stragrande maggioranza sono diplomati: n. 920.

I laureati sono n. 50

Hanno assolto l'obbligo di istruzione n. 299

Hanno beneficiato dei nostri servizi ben n. 94 diplomandi cui sono stati offerti servizi di orientamento specialistico (elaborazione curriculum, conoscenza del mercato del lavoro ecc.)

Si evidenzia che tra i destinatari si devono annoverare giovani migranti cui si offrono servizi diversi soprattutto finalizzati all'inclusione sociale ma anche per l'inserimento nel mondo del lavoro.

Si sottolinea che le persone che hanno usufruito di inserimento in politiche attive di lavoro sono state 229.

L'offerta si è concretizzata in tirocini, contratti di inserimento diversi: apprendistato, contratti a termine. Altri invece sono stati inseriti in percorsi formativi di breve o lunga durata.

a) Numero e beneficiari servizi per il lavoro

| SEDE | TOT. UTENTI | FEMMINE | MASCHI | FINO 29 ANNI | DAI 29 ANNI IN SU | LICENZA MEDIA | DIPLOMATI | LAUREATI | QUALIFICA PROFESSIONALE QUALIFICA PROFESSIONALE | STUDENTI UNIVERSITARI | STUD. DIPLOMANDI | NON SPEC. | INSERIMENTO IN POLITICHE ATTIVE LAVORO/ GG |
|---------|-------------|---------|--------|--------------|-------------------|---------------|-----------|----------|---|-----------------------|------------------|-----------|--|
| TARANTO | 1160 | 450 | 710 | 1001 | 159 | 101 | 795 | 30 | 4 | 15 | 94 | 21 | 148 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| MARTIN A FRANCA | 123 | 23 | 123 | 88 | 35 | 21 | 78 | 11 | 7 | | | 6 | 29 |
| RUVO | 233 | 136 | 97 | | | 177 | 47 | 9 | | | | | 52 |
| TOTALI | 1516 | 609 | 930 | 1089 | 194 | 299 | 920 | 50 | 11 | 15 | 94 | 27 | 229 |

5.4.4 TABELLE RIEPILOGATIVE delle ATTIVITA' FORMATIVE

b) Numero e beneficiari attività formative

1) Attività formative iniziate e concluse nell'ambito del Programma Garanzia Giovani

| sede di svolgimento | Numero allievi totale | monte ore complessive | numero corsi |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Martina Franca | 51 | 7033 | 5 |
| Ruvo di Puglia | 30 | 4450 | 3 |
| Taranto | 135 | 14056,58 | 15 |
| TOTALI | 216 | 25.539,58 | 23 |

2) Attività formative IN CORSO nel 2021 iniziate precedentemente

| sede di svolgimento | Numero allievi totale | monte ore complessive | numero corsi |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Martina Franca | 32 | 19045 | 2 |
| Ruvo di Puglia | 58 | 31586 | 3 |
| Taranto | 45 | 12395,75 | 4 |
| TOTALI | 135 | 63.026,75 | 9 |

Attività formative INIZIATE nell'anno 2021 in corso

| sede di svolgimento | Numero allievi totale | monte ore complessive | numero corsi |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Ruvo di Puglia | 26 | 3095 | 2 |
| Taranto | 38 | 6324,5 | 3 |
| TOTALI | 64 | 9.419,5 | 5 |

TOTALI

| ANNO | Numero allievi totale | monte ore complessive | numero corsi |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| 2021 | | | |
| TOTALE GENERALE | 415 | 97.985,83 | 37 |

Come si evince dalla precedente tavola, le ore di formazione complessivamente erogate

superano le centomila ore se si aggiungono le ore svolte nell'ambito dei percorsi commerciali, i cui dati sono sintetizzati nella sottostante tabella.

B) ATTIVITA' COMMERCIALE

| sede di svolgimento | Numero allievi totale | monte ore complessive | numero corsi |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Martina Franca | 9 | 585 | 1 |
| Ruvo di Puglia | 34 | 1428 | 3 |
| Taranto | 117 | 5850 | 15 |
| TOTALI | 160 | 7.863 | 19 |

5.5 Procedure di monitoraggio e valutazione

Una specifica attenzione viene posta alla rilevazione della soddisfazione del cliente realizzata attraverso diverse modalità e strumenti a seconda dei diversi processi formativi, di orientamento, di inserimento lavorativo. In generale si può dire che si opera a due livelli:

- a. Modalità di rilevazione della soddisfazione dei clienti e della qualità percepita, con raccolta e analisi dati individuali, per corso; Modalità occasionale e/o a progetto per attività saltuarie o meno strutturate; Rilevazione dei risultati oggettivi dell'attività svolta in termini di successo formativo e/o occupazione dei destinatari;
- b. Rilevazione attraverso gli indici del Sistema Qualità, che tiene sotto controllo dell'efficienza del sistema in termini di capacità di supporto allo svolgimento delle attività di struttura, attraverso le specifiche procedure operative e la correlata modulistica, nonché in relazione alla presenza di eventi critici, quali non conformità di tipo gestionale e reclami dell'utenza diretta e indiretta.

Nel 2021 i valori conseguiti in ordine alla soddisfazione del cliente sono in linea con quelli attesi dai sistemi di valutazione e raccolti al fine di implementare il sistema di accreditamento.

SEZIONE 6

6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Nonostante le difficoltà, si è garantita ai dipendenti la corresponsione delle spettanze. Va evidenziato anche il meritorio comportamento tenuto dal personale dipendente che con grande senso di responsabilità si è adattato alle nuove urgenze, rendendosi disponibile alla formazione e garantendo la qualità del servizio e il rispetto scrupoloso della normativa di gestione delle attività formative e delle disposizioni per il contenimento della pandemia.

Come per ogni annualità anche quest'anno sono stati tenuti sotto controllo i costi, sia quelli riferiti al personale che i costi indiretti al fine di prevedere e pianificare la possibilità di copertura degli stessi nell'ambito dei progetti approvati e dell'attività autofinanziata.

Il totale delle competenze anno 2021 – attività istituzione si attesta a € 1.506.340.

Relativamente **all'area commerciale**, il totale delle competenze si attesta a € 1.506.340

Il totale ricavi per attività svolta nel 2021 è pari a € 1.603.349.

6.1 Analisi delle entrate e dei proventi; analisi delle uscite e degli oneri

A conclusione del Bilancio Sociale 2021 si rinvia – per l'analisi delle entrate e dei proventi e delle uscite ed oneri – al Bilancio civilistico relativo all'esercizio 2021, approvato nella seduta della Assemblea soci del 26 giugno 2021, corredato dalla Nota integrativa e dalla Relazione di Gestione.