



CARTA DEI SERVIZI DEL CIOFS/FP-Puglia

*Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale -Puglia*

Edizione 03- anno 2016

Sommario

<i>Introduzione</i>	3
<i>Il “Sistema” CIOFS/FP-Puglia</i>	4
1 LA STORIA	4
2 I DESTINATARI E LE FINALITÀ	6
3 LA MISSION	6
4 L’ORGANIZZAZIONE	7
5 L’OFFERTA FORMATIVA REGIONALE	9
1. <i>Tipologie di intervento</i>	9
6 AMBITI DI INTERVENTO	10
7 LA POLITICA PER LA QUALITÀ	14
<i>La Sede Regionale di Coordinamento</i>	<i>13</i>
1 L’IDENTITÀ E GLI SCOPI	14
1.1 <i>L’ubicazione</i>	14
1.2 <i>L’Organizzazione</i>	15
1.3 <i>Gli interlocutori</i>	15
1.4 <i>Le attività e i servizi</i>	17
<i>Come aiutarci a migliorare</i>	<i>17</i>
1. <i>I servizi e le prestazioni assicurate</i>	18
2. <i>La dimensione progettuale</i>	19
3. <i>La cultura organizzativa</i>	19
4. <i>La formazione continua degli operatori</i>	20
5. <i>La cultura delle relazioni</i>	20
6. <i>La qualità e le criticità</i>	20

Introduzione

La **Carta dei Servizi** ha lo scopo di illustrare le finalità dell'organizzazione, i valori a cui ispira la sua azione e descrivere il funzionamento e le modalità di accesso ai servizi erogati.

Riteniamo che questo strumento, oltre a rispondere al dovere di trasparenza ed essere un segno di rispetto e attenzione nei confronti di chi si accosta all'Associazione, sia utile al miglioramento dei nostri servizi.

La Carta affianca altri strumenti creati per rendere la nostra organizzazione sempre più attenta a rispondere alle numerose sfide del nostro tempo.

In particolare, questa Carta integra:

- la "Carta dei Valori" che sintetizza storia, attualità e riferimenti ideali del CIOFS/FP;
- il "Sistema di Gestione per la qualità", certificato da Lloyd's Register Quality Assurance Italy Srl dal luglio 2000;
- altri strumenti di comunicazione, come le pagine web del sito internet, le brochure divulgative che illustrano sinteticamente la nostra proposta formativa e la metodologia di lavoro.

La Carta è articolata in tre parti:

- la prima parte illustra il "sistema" CIOFS/FP-Puglia nel suo complesso, presentandone la storia, lo scopo, l'organizzazione e i servizi;
- la seconda parte presenta nel dettaglio la Sede di Coordinamento Regionale e il lavoro che questa svolge;
- la terza parte dichiara gli impegni del CIOFS/FP-Puglia verso i suoi interlocutori ed indica i riferimenti e le modalità per prendere contatto con la sede di Coordinamento Regionale

Il “sistema” CIOFS/FP-Puglia

1 La storia

Lo stato di abbandono e povertà in cui versavano molte ragazze, la sollecitazione di varie persone, la conferma del Papa che lo incoraggiò per questa via, ripetuti “sogni” e fatti straordinari, l’incontro con una ragazza di vent’anni più giovane di lui, indussero Don Bosco a fondare una istituzione in favore delle giovani.

Maria Mazzarello, che don Bosco incontrò nel 1864, diverrà con lui la Fondatrice delle Figlie di Maria Ausiliatrice, e darà vita forma e sviluppo alla nuova istituzione. Già prima di conoscere Don Bosco ella animava in un paesino del Monferrato un gruppo di giovani che si dedicavano alle ragazze con lo scopo di insegnare un mestiere e di orientarle alla vita cristiana.

Le opere di Don Bosco e Maria Mazzarello nascono in un tempo che è tutto un ribollire di avvenimenti, idee, restaurazioni e rivoluzioni, tempo in cui la Chiesa è considerata spesso nemica da opprimere e in cui l'anticlericalismo tocca punte inverosimili. La santità dei nostri fondatori fa piegare il capo anche ai nemici. Una santità “moderna”, lieta e operosa, fatta di attenzione alla persona, di amorevolezza, una santità che si adatta a giovani e adulti, che costruisce la città terrena senza dimenticare la realtà soprannaturale della persona umana.

Laboratori, scuole serali, scuole artigiane, convitti operai, laboratori, e, in tempi più recenti scuole di avviamento professionale, scuole aziendali, si moltiplicano, partendo dal Piemonte ed estendendosi in tutta Italia.

Nel 1967 viene fondato l’Ente C.I.O.F.S.(Centro Italiano Opere Femminili Salesiane) che presto si sviluppa in Associazioni regionali e, nel 1986, quando è presente già in 15 Associazioni regionali (tra cui anche la Regione Puglia) e conta ben 87 centri di formazione professionale, dà vita al CIOFS-FP (Centro Italiano Opere Femminili Salesiane - Formazione Professionale).

Dunque dal 1967, in tutte le Province della Regione Puglia opera il C.I.O.F.S. prendendosi cura in particolare delle ragazze a favore delle quali organizza attività formative nell’ambito dei servizi alle imprese, dell’industria tessile, del turismo.

Nel **1987** si costituisce in **Associazione** Regionale denominata **CIOFS/FP-Puglia**.

L'Ente, attento ai bisogni emergenti e alle tendenze innovative, oggi procede con flessibilità e creatività, realizzando progetti collegati con la programmazione regionale, nazionale ed europea ed attività formative richieste da aziende e da privati.

Il CIOFS/FP-Puglia costituisce un punto di riferimento per coloro che, concluso il percorso fino alla secondaria di I grado, vogliono accedere a un percorso di Istruzione e Formazione Professionale (**IeFP**), per coloro che, per qualsiasi motivo si trovano in difficoltà rispetto al loro processo formativo (giovani emarginati dal sistema scolastico o dal sistema sociale, giovani con esperienze di devianza e criminalità); viene incontro ai lavoratori che domandano percorsi di aggiornamento in rapporto alle nuove prospettive professionali e di lavoro; contribuisce con le proprie attività formative all'inclusione sociale e professionale della donna. Promuove le dimensioni spirituali, educative, culturali, sociali, professionali, politiche del lavoro umano.

Offre attività formative che rilasciano certificazioni di valenza nazionale ed europea. Rientrano tra queste le certificazioni MOS, LCCI, ECDL, CISCO, previste anche all'interno dei percorsi formativi ma richieste anche da privati: aziende e singoli.

E' accreditato presso il MIUR per l'erogazione di percorsi formativi destinati ai docenti di ogni ordine e grado.

Per offrire la più ampia garanzia sull'efficacia e la qualità del sistema, il CIOFS/FP Puglia ha acquisito la Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 con Lloyd's Register Certification, per la progettazione ed erogazione dei servizi formativi e di orientamento e ha rafforzato la sua attenzione verso i servizi per l'apprendimento con la certificazione multisito UNI EN ISO 29990 acquisita a giugno 2015.

Con Determinazione Dirigenziale n.341 del 24/04/2014, l'Associazione viene accreditata dalla Regione Puglia per l'erogazione di attività formative e in particolare per l'obbligo di Istruzione e Diritto/dovere. (L'Associazione era già accreditata presso la Regione Puglia negli ambiti della formazione iniziale, superiore, continua, e nell'area dello svantaggio come da DGR n. 2023 del 29/12/04).

Ha acquisito **personalità giuridica** il 30 novembre 2009 essendo iscritta nel **Registro delle Persone Giuridiche della Regione Puglia al n. 296**.

Fa parte altresì delle Associazioni femminili della Regione Puglia.

Nell'ambito del Programma Garanzia Giovani ha provveduto all'inserimento di giovani in tirocinio, all'avvio verso attività formative, e favorendo l'inserimento di giovani con il passaggio dal tirocinio all'inserimento lavorativo.

Nell'ambito del programma FlxO di Italia Lavoro tutti e quattro i Centri di Formazione di Fragagnano, Martina Franca, Ruvo di Puglia e Taranto hanno potuto espletare la Linea 1 ed essere così abilitati alla Sperimentazione del **Sistema Duale**.

Da Gennaio 2016 l'Associazione è stata iscritta nel Registro delle Associazioni di Promozione Sociale (APS).

E' socio fondatore dell'ITS AGROALIMENTARE e dei Poli GROALIMENTARE e DOMUSTECNICA.

Considerata l'emergenza IMMIGRATI che vive tutta la Regione, organizza attività finalizzate all'inclusione sociale soprattutto dei giovani e dei minori.

I destinatari e le finalità

I destinatari privilegiati dell'azione dell'Associazione sono adolescenti e giovani (soprattutto giovani donne), con particolare riguardo per coloro che si trovano in situazioni di disagio sociale.

Offre loro orientamento, formazione e opportunità per l'inserimento lavorativo; fonda la propria azione sul sistema educativo di don Bosco e sui valori cristiani e mira a trasfondere questi stessi valori anche negli allievi.

- Il CIOFS/FP-Puglia si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere obiettivi di efficacia ed efficienza,
- ricerca tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra il destinatario del servizio e il servizio e ad ottimizzarne l'efficienza.
- mette a disposizione risorse umane e tecniche qualificate per:
 1. coordinare l'azione delle Sedi Operative attive nella Regione
 2. offrire servizi di Formazione e Orientamento professionale
 3. interloquire con Enti pubblici (come la Regione, le Province, i Comuni) in particolare con i settori Formazione, Lavoro, Servizi Sociali
 4. interagire con Istituti Scolastici, Imprese profit e non Profit, Università, Cooperative Sociali, Consorzi, associazioni culturali e ASL.

Inoltre il CIOFS/FP Puglia mira a stipulare e stringere alleanze e collaborazioni con altri partner o stakeholder per lo sviluppo di nuove politiche sociali al fine di aprire nuovi e più ampi spazi di intervento in linea con l'evoluzione del mercato.

2 La mission

Il CIOFS/FP Puglia nasce con l'obiettivo di fornire al territorio servizi di formazione professionale, di orientamento e di ricerca, attività di carattere educativo, culturale, professionale e sperimentazione qualificati.

Al fine di evidenziare il senso di appartenenza al carisma salesiano, proprio delle Figlie di Maria Ausiliatrice, si richiama e ispira la sua azione ai valori cristiani, allo spirito e al metodo educativo di San Giovanni Bosco e ai contributi della prassi salesiana.

L'Ente, attraverso la sua Proposta Educativa e Formativa (PEF) pone al centro la formazione integrale della persona ritenendo che la crescita personale e professionale del personale e dei destinatari sia fonte di sviluppo della società e del territorio in cui opera.

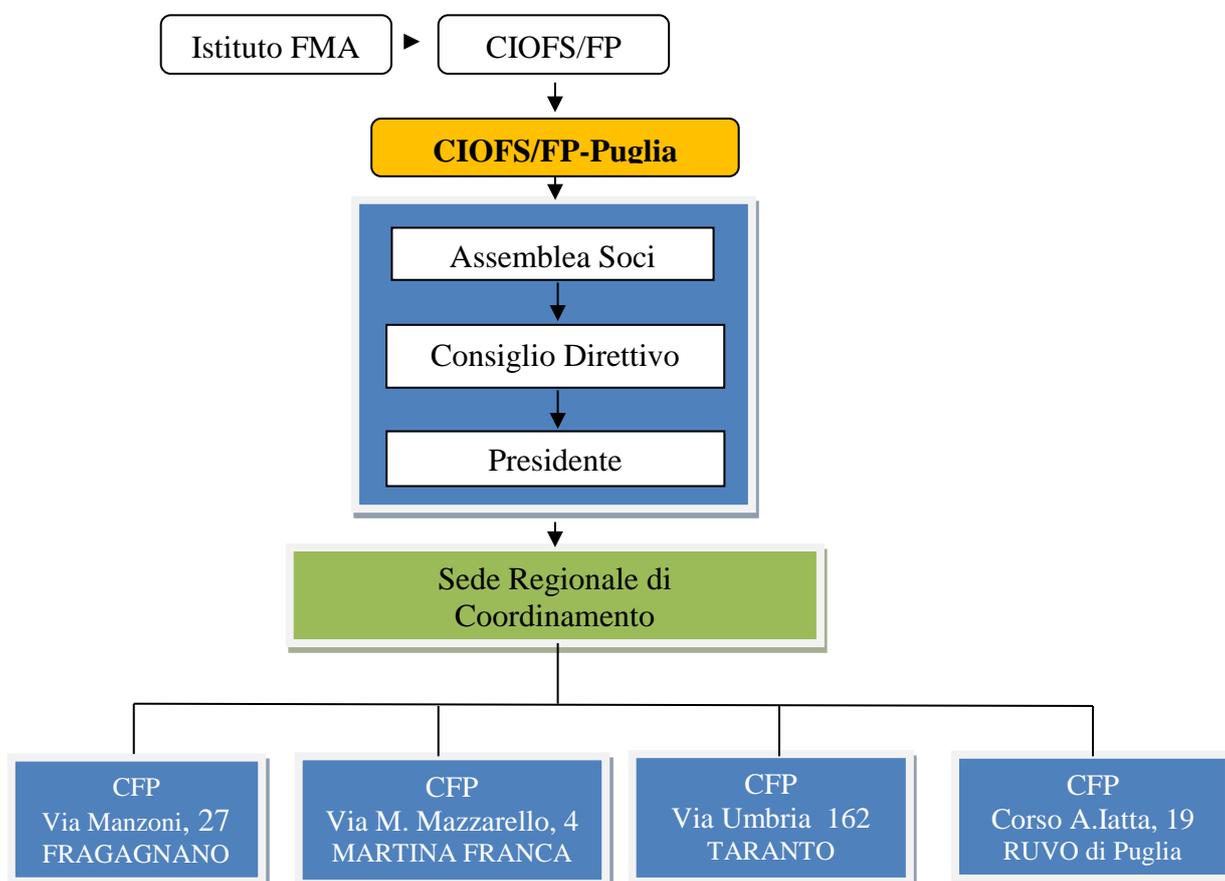
Fedele al carisma di Don Bosco e Madre Mazzarello attraverso le attività di formazione e di orientamento, culturali e di ricerca, si impegna a formare “buoni cristiani perché onesti cittadini” ossia si impegna ad “evangelizzare educando”.

3 L'organizzazione

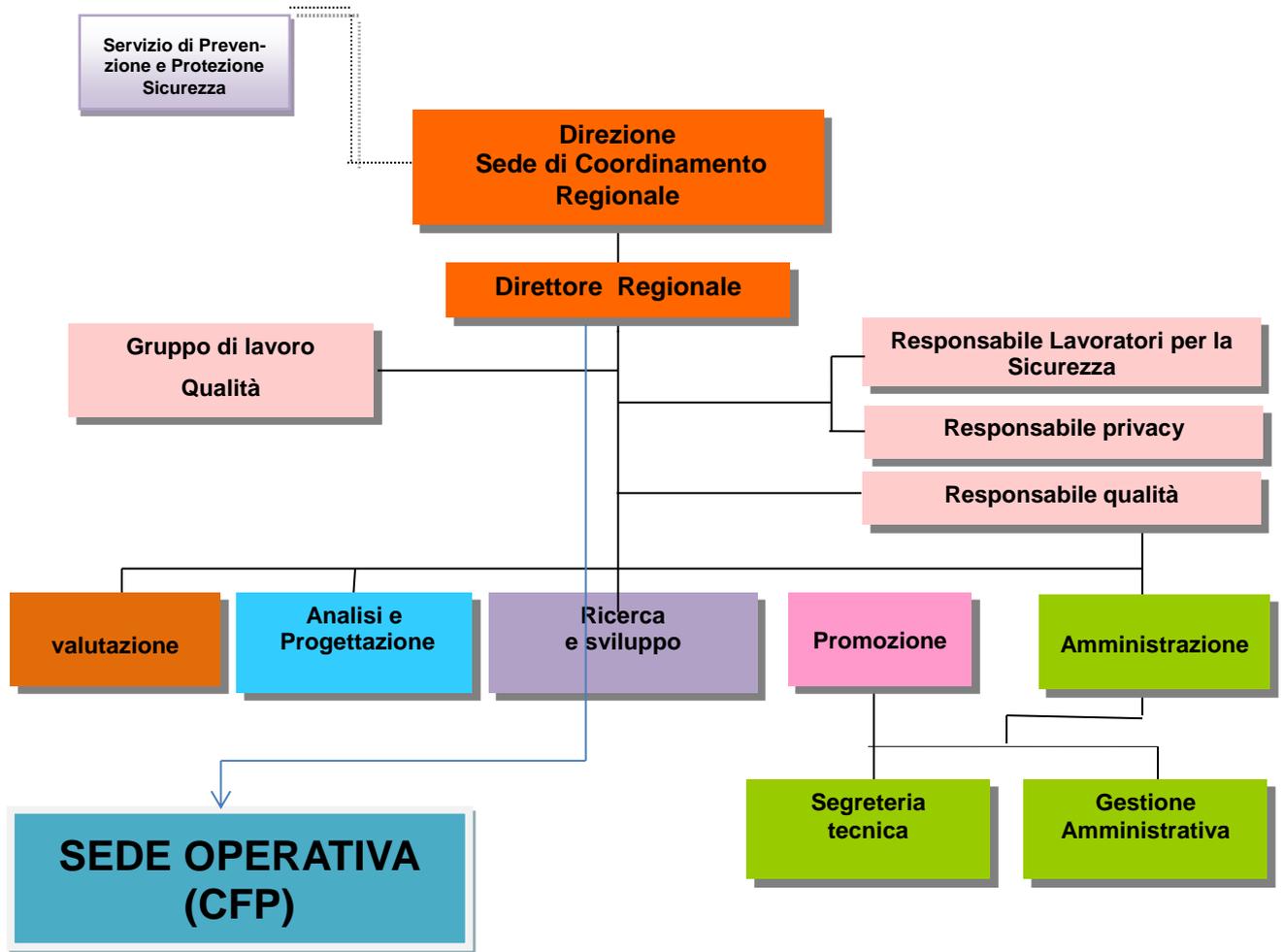
Il **CIOFS/FP-Puglia** è una Associazione privata senza scopo di lucro ed è socia del CIOFS/FP nazionale.

Gli organi dell'Associazione sono l'Assemblea generale, la Presidenza, il Consiglio direttivo, Il Collegio dei revisori dei conti.

Si avvale anche di una sede di Coordinamento Regionale ed opera attraverso sedi operative (Centri di Formazione e Orientamento Professionale)



ORGANIGRAMMA SEDE REGIONALE DI COORDINAMENTO



4 L'offerta formativa regionale

Il CIOFS/FP Puglia svolge la sua attività in sede di Coordinamento Regionale e 4 Sedi Operative:

- In Provincia di Taranto

1. Sede di Fragagnano, Via A. Manzoni, 27
2. Sede di Martina Franca, Via M. Mazzaello, 4
3. Sede di Taranto, Via Umbria 162

- In Provincia di Bari

4. Sede di Ruvo di Puglia, Corso A. Iatta, 19

1. Tipologie di intervento

Il CIOFS/FP Puglia provvede alla formazione professionale, culturale ed etica dei lavoratori nonché di adolescenti e giovani, con particolare riguardo alle giovani donne.

In particolare

- ♣ istituisce e gestisce corsi di formazione, qualificazione, perfezionamento e riqualificazione professionale per conto di Enti, Organizzazioni ed Organismi Pubblici e Privati;
- ♣ organizza e gestisce corsi di formazione interna per la preparazione ed il perfezionamento tecnico, didattico e amministrativo del personale;
- ♣ promuove studi, ricerche sull'orientamento e la formazione professionale dei lavoratori, conferenze, dibattiti curando anche la pubblicazione di testi e manuali;

Attraverso l'attività dei suoi Centri di Formazione, eroga tre tipologie di servizi:

- Orientamento
- Formazione
- Tirocini
- Servizi per il lavoro
- Servizi al territorio e alle imprese
- Attività educative
- Attività di inclusione sociale

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. I servizi riguardano l'informazione, la consulenza, le azioni di orientamento e accompagnamento nei percorsi formativi e lavorativi, le azioni di sostegno alla ricerca attiva del lavoro, azioni di accompagnamento al lavoro.

I servizi per la formazione

Il CIOFS/FP-Puglia progetta, coordina ed eroga corsi di formazione professionale, nelle loro diverse tipologie: iniziale, superiore, continua, permanente ed in alternanza. Le attività e i progetti riguardano settori e aree professionali diverse in riferimento al territorio su cui insistono.

Vengono altresì realizzate attività formative e di stage all'estero.

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 al consolidamento d'impresa;
- servizi di consulenza quali: l'analisi dei fabbisogni, informazioni su vincoli e opportunità, la progettazione formativa; servizi mirati di formazione continua.

I servizi per la formazione

I servizi formativi erogati dall'Associazione sono:

- Formazione professionale **convenzionata**:
 1. Formazione iniziale (Istruzione e Formazione Professionale)
 2. Formazione superiore continua
- Formazione professionale **a catalogo**:
 1. **Formazione linguistica, grafica, benessere,**
 2. **Certificazioni informatiche:**
 - ECDL
 - MICROSOFT
 - CISCO
 3. **Certificazioni linguistiche:**
 - LCCI
 - Cambridge (Formazione per la certificazione di adulti e bambini)

5 Ambiti di intervento

7.1. Istruzione e Formazione Professionale

E' rivolta a giovani in uscita dal primo ciclo del percorso di istruzione; consente di assolvere all'obbligo di istruzione e di acquisire una qualifica professionale.

Destinatari

- Adolescenti che in uscita dal primo ciclo del percorso di istruzione non intendono proseguire gli studi nel sistema dell'istruzione e non sono inseriti in percorsi di apprendistato.

7.2. Formazione continua

Finalità del servizio

Progettazione e realizzazione (anche con l'utilizzo di fondi nazionali o comunitari), di interventi formativi rivolti a dipendenti delle aziende, impiegati e operai, dirigenti.

Modalità di erogazione

Tutte le azioni, di durata variabile tra le 100 e le 900 ore rilasciano un attestato di frequenza, un attestato di qualificazione/specializzazione, valido ai sensi della Legge 845/78, "Legge-quadro in materia di Formazione Professionale", oppure sono valide per l'ottenimento di crediti formativi.

Vengono offerti su richiesta delle aziende in funzione delle esigenze aziendali, corsi di approfondimento e corsi specialistici, garantendo in tal modo alle Aziende locali la giusta consulenza per poter affrontare nuovi scenari sempre più competitivi.

7.3. Formazione Superiore

Post-diploma

Finalità del servizio

Progettare ed erogare attività formative finalizzate ad elevare il livello di qualificazione di giovani e adulti, a collegare domanda e offerta di lavoro e offrire una serie di opportunità diversificate, attraverso l'integrazione con il territorio, in particolare con il sistema delle imprese.

Modalità di erogazione

I percorsi formativi di qualificazione superiore post diploma hanno durata variabile, dalle 600 alle 2.400 ore; vengono privilegiate metodologie di tipo attivo e multidisciplinare e curata l'acquisizione di atteggiamenti e dinamiche relazionali in contesti lavorativi specifici.

Al termine dei percorsi, e dopo aver superato un esame, viene rilasciato un Attestato di qualifica Superiore o di specializzazione.

Destinatari

Giovani in possesso del diploma di scuola media superiore.

7.4. Formazione Superiore Post-laurea

Finalità del servizio

Progettare ed erogare attività formative finalizzate ad elevare il livello di qualificazione di giovani e adulti, a collegare domanda e offerta di lavoro e offrire una serie di opportunità diversificate con il sistema delle imprese.

Modalità di erogazione

La formazione post-laurea prevede percorsi finalizzati a fornire un'alta professionalizzazione sia relativa ad aree specialistiche affini al titolo di studio conseguito, sia ad aree complementari. Si attivano in collaborazione con Istituti di ricerca, Ordini Professionali e Associazioni Imprenditoriali. Sono previste lezioni di esperti aziendali e ricercatori, stage ed attività transnazionali. Al termine dei percorsi di formazione superiore post-laurea la Regione rilascia un Diploma Regionale di Specializzazione.

Destinatari

Giovani Laureati

7.5. Area dello svantaggio

Finalità del servizio

Promuovere pari opportunità per tutti nell'accesso al mercato del lavoro, con particolare attenzione per le persone a rischio di esclusione sociale";

Modalità di erogazione

I percorsi hanno durata variabile, sono strutturati in funzione dei destinatari e rinforzati da servizi accessori. Questo si traduce in un effettivo potenziamento di una rete di relazioni, finalizzata ad attingere dal territorio e dai suoi attori gli elementi di supporto necessari all'inserimento sociale e lavorativo.

Vengono rilasciati attestati di qualifica o certificazioni di competenze acquisite, tenuto conto della durata del percorso formativo e della risposta del partecipante.

Destinatari

Adolescenti, giovani o portatori di qualche svantaggio fisico o psichico, a rischio di esclusione sociale, immigrati.

7.6. Formazione a catalogo

Finalità del servizio

Offrire azioni di aggiornamento in rapporto alle nuove prospettive professionali e di lavoro che vengono avanzate a livello nazionale e a livello di Comunità Europea.

Rientrano tra queste le Certificazioni MOS , LCCI, ECDL e altre certificazioni informatiche che vengono erogate a catalogo.

Il ventaglio della tipologia di offerta si diversifica in relazione alle richieste del territorio

Modalità di erogazione

I corsi MOS preparano il candidato al superamento degli esami Microsoft Office Specialist. Tale certificazione è un riconoscimento di validità internazionale, che attesta la capacità di utilizzare Microsoft Office in modo altamente efficace, e quindi, avere maggiori probabilità di trovare un impiego di alto livello. E' un elemento importante da sfruttare in un mercato del lavoro fortemente competitivo, poiché aumenta le possibilità di impiego e le opportunità di carriera.

I Corsi AICA preparano adeguatamente agli esami previsti per il conseguimento della Patente Europea. Seguendo i corsi ECDL è possibile apprendere tutte le conoscenze previste per i sette esami ECDL ed altre certificazioni specifiche.

Nel corso vengono svolti, con la continua assistenza del docente, esercizi pratici e test sugli argomenti trattati.

Per chi ha già delle conoscenze ed ha bisogno di una preparazione solo per alcuni degli esami previsti dalla Patente è possibile seguire i singoli moduli in base alle proprie necessità.

Per chi intende acquisire le competenze tali da consentire al candidato di elaborare comunicazioni scritte ed orali in lingua Inglese atte ad interagire con colleghi e clienti che ruotano intorno al mondo commerciale, vengono offerti corsi di lingua inglese LCCI, certificati dalla Camera di Commercio di Londra.

Destinatari

Utenza variegata che va dall'adolescente all'adulto lavoratore

Contatti

- In Provincia di Taranto

1. Sede di Fragagnano, Via A. Manzoni, 27
2. Sede di Martina Franca, Via M. Mazzaello, 4
3. Sede di Taranto, Via Umbria 162

- In Provincia di Bari

4. Sede di Ruvo di Puglia, Corso A. Iatta, 19

6 La politica per la Qualità

A fronte della propria *mission*, il CIOFS/FP-Puglia fonda la gestione delle sue attività innanzitutto sullo sviluppo di una politica per la Qualità efficace e efficiente e sul suo mantenimento vivo e diffuso a tutti i livelli.

In quest'ottica le strategie messe in atto per conseguire gli obiettivi prefissati sono rappresentate da un sistema di gestione basato sul miglioramento continuo inteso come miglior impiego delle risorse nei processi di progettazione, erogazione, monitoraggio, valutazione del servizio.

A tal fine il CIOFS/FP-Puglia ha formalizzato un Sistema Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 certificato da Lloyd Register.

Sempre nell'ambito delle Certificazioni per la Qualità, si acquisisce, il 14/01/2015 la certificazione ISO 29990:2011, per conformità della *“Progettazione, erogazione e valutazione di servizi di formazione professionale non formale e informale secondo le specificità economico-sociali di ciascun territorio nel quale si opera”*.

La Sede Regionale di Coordinamento

1 L'identità e gli scopi

La Sede Regionale di Coordinamento è la struttura centrale, organizzativa e amministrativa dell'Associazione, organismo di direzione dell'Ente nel territorio regionale che garantisce il corretto svolgimento, presso le sedi operative, delle attività di formazione e orientamento professionale.

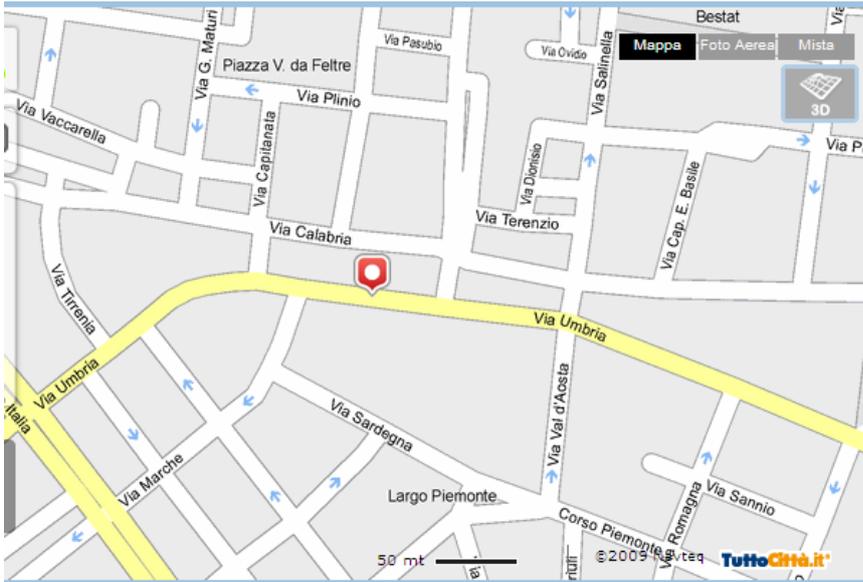
Le pagine seguenti descrivono la sua ubicazione, la sua organizzazione, gli organismi con cui intrattiene i rapporti, le attività e i servizi che promuove e realizza.

1.1 L'ubicazione

L'Associazione CIOFS/FP-Puglia ha sede in Taranto, Via Umbria 162

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è dalle 10,00 alle 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00

La sede è raggiungibile con autobus n. 8 e n. 3, percorrendo un breve tratto a piedi.



1.2 L'Organizzazione

Alla Sede Regionale di Coordinamento fanno capo amministrativamente ed organizzativamente le sedi operative che si avvalgono di 35 dipendenti distribuiti nell'area della formazione, nell'area amministrativa e nei servizi direttivi.

Tutti i collaboratori ed esperti provengono dalle aree della consulenza professionale, del volontariato, dell'industria, dei servizi, del mondo accademico e scolastico e completano la struttura organizzativa del CIOFS/FP Puglia.

1.3 Gli interlocutori

L'Ente ha creato, mantenuto e ulteriormente sviluppato un sistema di partenariati e di apporti specialistici, in particolare con aziende, università ed istituti scolastici per fissare intenti comuni, elaborare programmi di attività integrata, impiegare congiuntamente risorse fisiche e professionali, sperimentare modelli didattici e la predisposizione di strumenti informativi.

In particolare la Sede Regionale dialoga con:

- **Sede Nazionale CIOFS/FP**, con cui condivide le politiche e le finalità dell'Associazione, gli sviluppi futuri e partecipa ad iniziative congiunte.
- **Istituzioni:** sia in fase di progettazione che in itinere, collaboriamo attivamente con **Regione, Provincia, Comune**, in particolare per i seguenti **Assessorati: Politiche Sociali, Formazione Professionale, Politiche Comunitarie, Attività Produttive, Turismo e Cultura**.
- **Imprese e consorzi** del settore industria, servizi, artigianato, turismo, molte delle quali collaborano nella fase di progettazione delle attività formative, mettono a disposizione docenze o testimonianze privilegiate, ospitano gli allievi per le attività di stage.

- **Mass-media:** punti di riferimento per le attività di promozione e pubblicizzazione ex-ante, in itinere ed ex-post relative a ciascun progetto sono le Tv locali (e le testate giornalistiche locali e regionali (**Corriere del Giorno, Gazzetta del Mezzogiorno, Taranto Sera**))

A seconda delle iniziative progettuali l'Associazione collabora, inoltre con:

Associazioni di categoria: in tutte le fasi delle nostre attività, dalla progettazione alla fase ex-post, collaboriamo attivamente con i Sindacati dei lavoratori **CISL, UIL, CGIL**, con le Associazioni per disabili. Tale collaborazione è fortemente dipendente dalla tipologia dei destinatari dei servizi progettati ed erogati.

Associazioni datoriali: nell'ambito della erogazione di servizi relativi alla formazione superiore e continua, ci avvaliamo dell'esperienza delle seguenti Associazioni datoriali: **Confindustria, Confartigianato, CNA, Confturismo, Federalberghi**.

Centri di ricerca: con particolare riferimento ai progetti integrati di ricerca, formazione e assistenza nei confronti dei funzionari pubblici e dei dipendenti delle imprese collaboriamo attivamente con la **Dipartimenti produttivi** e il **Associazioni culturali**

Università: la collaborazione con le **Università** in particolare con le sedi di **Bari, Taranto** si articola in diverse attività: Testimonianze privilegiate, interventi specialistici, stage e tirocini formativi.

Servizi Sociali: nell'ambito dei progetti che coinvolgono destinatari appartenenti alle categorie deboli collaboriamo con: **Servizi sociali del Comune di Taranto, Centri e servizi per l'impiego ed il collocamento mirato, Cooperative sociali, Associazioni di volontariato**.

Scuole: con particolare riferimento alla progettazione di interventi di formazione iniziale, area dello svantaggio e lotta alla dispersione scolastica, abbiamo intessuto una rete di relazioni con i **Istituti scolastici**. A titolo esemplificativo: **Cabrini, Righi, Lisippo, Laside, Nitti, Archimede, Pacinotti, Tannoia**.

Inoltre stipula convenzioni e accordi quadro con Aziende pubbliche e private per dare valore aggiunto sia alle attività finanziate che alle attività a catalogo.

Interlocutori sono inoltre Organismi della Chiesa Cattolica, l'Istituto FMA altri Enti e Centri di Formazione, altri Enti salesiani, le parti sociali, imprese e organizzazioni del terzo settore, Ministeri, l'ISFOL, i destinatari finali e le famiglie, le altre Associazioni regionali associate al CIOFS/FP.

1.4 Le attività e i servizi

Compito della Sede Regionale di Coordinamento è di esprimere i rapporti istituzionali ai propri livelli, produrre ricerca e sviluppo di qualità, innovazione organizzativa e di prodotto/processo, sviluppare azioni di marketing ed immagine.

E' finalizzata a **rappresentare** e a dare unità di intenti e di azione all'Associazione. E' anche, fisicamente, il luogo in cui si **centralizzano le informazioni** che riguardano le diverse componenti dell'Associazione e in cui **operano e si riuniscono i suoi organi direttivi**.

Presso la sede regionale di Coordinamento ha sede il legale rappresentante e la dirigenza centrale dell'Ente;

Le attribuzioni della sede di coordinamento regionale possono così sintetizzarsi:

- **coordinamento**, propulsione e costante verifica di tutte le attività assegnate alle proprie sedi operative sotto ogni aspetto: organizzativo, didattico, amministrativo, contabile, di governo del personale dipendente;
- **collaborazione** con Enti Pubblici organizzazioni imprese, nella Gestione della Formazione Professionale in tutte le sue fasi operative da quella progettuale e programmatica a quella di verifica dei risultati finali conseguiti;
- cura della **organizzazione tecnico-scientifica** del lavoro delle proprie dipendenze periferiche;
- **formulazione di proposte** per tutto ciò che attiene all'ammodernamento e al potenziamento delle strutture e infrastrutture formative e alla realizzazione di nuove iniziative in stretto riferimento alle analisi dell'evoluzione del mercato del lavoro;

In particolare:

- svolge funzioni di **controllo e gestione delle attività** e dei servizi e costituisce un luogo dove approfondire i temi, individuare obiettivi da condividere, affrontare i problemi.
- svolge attività di **coordinamento e valutazione** delle iniziative riguardanti **l'aggiornamento e la formazione del personale**;
- cura il **coordinamento della progettazione**, il coordinamento didattico **della formazione** con particolare attenzione alla formazione iniziale e dell'area dello svantaggio, la promozione dell'associazione a livello regionale;
- provvede al **monitoraggio** e alla **valutazione** complessiva finale dei progetti
- cura la **sintesi** finale di tutta **l'azione amministrativa** dell'Ente stesso.
- **Progetta e gestisce** iniziative comunitarie e progetti multiregionali.
- **Garantisce** il funzionamento delle attività delle sedi operative secondo le procedure standardizzate del **sistema qualità**.
- Svolge un ruolo di **raccordo con le sedi** e favorisce sinergie, scambi e collaborazione.

- **Sviluppa risorse**, esamina la fattibilità dei bandi, coglie le opportunità formative di orientamento e di servizi al territorio e alle imprese offerte dalla Sede nazionale, da Enti, aziende, e ne propone di proprie.
- **Eroga servizi formativi** e di aggiornamento su temi di natura professionale e per la crescita umana spirituale degli operatori;
- **Cura l'informazione e la comunicazione** sia interna che esterna attraverso il sito internet aggiornato con cadenza settimanale, avvisi e informazioni trasmesse via mail o in forma cartacea, pubblicazioni su argomenti di carattere didattico, formativo, di ricerca, legislativo o informativo.

La Sede Regionale di Coordinamento inoltre

- è sede di esame di tutte le proposte inoltrate dalle sedi periferiche, di preliminare controllo di tutta la documentazione di rito da esibire agli Enti Pubblici finanziatori;
- è punto di riferimento e unico interlocutore dell'Ente Pubblico per l'intera sfera di competenza territoriale dell'Ente;

Come aiutarci a migliorare

1. I servizi e le prestazioni assicurate

Le dimensioni che la Sede Regionale di Coordinamento identifica per determinare gli standard dei servizi e delle prestazioni fornite sono:

la dimensione progettuale

I servizi offerti dal CIOFS/FP-Puglia sono progettati, monitorati e valutati secondo il sistema di gestione per la Qualità. Per ciascuno di essi sono definiti obiettivi, tempi, attività, risorse.

la cultura organizzativa

Il CIOFS/FP-Puglia, pone una particolare attenzione al clima lavorativo, al lavoro in team. Attribuisce particolare importanza al capitale umano, al ruolo fondamentale giocato dalla motivazione dei collaboratori, dal senso di appartenenza ossia dall'assunzione della mission dell'Ente.

la formazione degli operatori

In un mondo che è in continua evoluzione diventa fondamentale adeguare i servizi alle esigenze dei destinatari e ai bisogni delle imprese.

La formazione degli operatori risponde a questa esigenza

la cultura delle relazioni

Comunicazione e cultura delle relazioni sono due tratti distintivi del CIOFS/FP-Puglia.

La sede regionale di coordinamento è oggi in grado di garantire gli standard riportati in tabella a partire dai quali saranno proposti gli obiettivi di miglioramento della qualità degli interventi.

2. La dimensione progettuale

Fattore	Standard garantiti
Progettualità	definizione degli obiettivi educativo/formativi e delle linee programmatiche delle azioni di sistema del CIOFS/FP in sede di Consiglio direttivo.
	Assegnazione di specifiche risorse professionali per la funzione progettuale
	Gestione delle specifiche progettuali nel rispetto dei tempi e degli impegni assunti verso i committenti
Erogazione e monitoraggio	allestimento di una struttura organizzativa ad hoc per la gestione e realizzazione di ciascun progetto
	Monitoraggio di ogni progetto in riferimento a fasi, tempi, prodotti.
Valutazione	Rilevazione della soddisfazione
	Monitoraggio di ogni progetto in riferimento a fasi, tempi, prodotti

3. La cultura organizzativa

fattore	Standard garantiti
Democrazia	Realizzazione assemblee annuali
	Realizzazione di consigli direttivi mensili
	Elezione triennale del consiglio direttivo e del collegio revisori
Responsabilità	Pianificazione annuale dei servizi della Sede Regionale
	Pubblicazione dell'organigramma della sede regionale con indicazione delle responsabilità e delle interrelazioni di ciascun ruolo
Qualità	Mantenimento degli standard qualitativi indicati dal Sistema di gestione qualità certificato ISO 9000:2000 e UNI EN ISO 29990
	Riesame periodico della Direzione per promuovere azioni di miglioramento e prevenire non conformità
Trasparenza amministrativa	Gestione del bilancio per centri di costo dedicati ai progetti
	Accuratezza nella emissione mandati di pagamento (fatture e cedolini e altri documenti di pagamento) entro i termini di scadenza

4. La formazione continua degli operatori

fattore	Standard garantiti
Formazione	Gestione del piano formativo annuale
	Valutazione della ricaduta formativa delle attività sugli operatori
Comunicazione	Aggiornamento sistematico sito web
	Aggiornamento annuale banche dati

5. La cultura delle relazioni

fattore	Standard garantiti
Accoglienza	Attenzione ai destinatari dei servizi formativi, in particolare ai minori e alle loro famiglie, alle loro attese, ai loro interessi, accogliendo tutti in un clima familiare
	Condivisione partecipazione e responsabilità per la vita dell'associazione nei suoi diversi aspetti da parte degli operatori: momenti ricreativi e culturali, relazioni e collaborazioni con le sedi operative, con le istituzioni, con gli enti di ricerca e di formazione, con le imprese partner. Organizzazione di incontri o eventi formativi
Gestione suggerimenti e reclami	Raggiungibilità della sede di coordinamento da parte di quanti intendono effettuare segnalazioni

6. La qualità e le criticità

Il CIOFS/FP-Puglia si impegna a mantenere la qualità dei servizi, secondo quanto descritto in questa carta dei servizi, con i relativi standard.

Nonostante ciò siamo consapevoli che nel nostro lavoro possono esserci aree di criticità in cui si potrebbero manifestare 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 andrebbe migliorato.

Ogni suggerimento sarà per noi uno stimolo e un aiuto.

E' possibile contattarci inviando la segnalazione alla sede di coordinamento regionale mediante posta, telefono, fax, o e-mail. Le segnalazioni pervenute alla Sede di Coordinamento regionale saranno registrate e catalogate.

La persona che ha effettuato la segnalazione sarà ricontattata entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa, per comprendere al meglio quanto ci è stato comunicato e per concordare tempi e modalità di gestione di quanto segnalato.

La Sede di Coordinamento Regionale

CIOFS/FP-Puglia, via Umbria 162 – 74100 TARANTO

Tel 099-7390917 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00)

Fax 099-7325624 (sempre attivo)

E-mail ciofstadir@tiscali.it

ciofstadir@pec.it

Sito internet www.ciofspuglia.it

Indicazioni logistiche delle Sedi Operative

Le sedi operative (Centri di Formazione e Orientamento Professionale)

Fragagnano

indirizzo Via A. Manzoni, 27

Tel 099 9569105

Fax 099 9560431

e-mail ciofsfragagnanosegr@tiscali.it

Martina Franca

indirizzo Via Maria Ausiliatrice, 4

Tel 080 4834873

Fax 080 4309331

e-mail ciofs.mf@libero.it

Ruvo di Puglia

indirizzo Corso A. Jatta, 19

Tel 080 3613506

Fax 080 3602623

e-mail segreteria.ciofs@libero.it

Taranto

indirizzo Via Umbria 162

Tel 099 7303699

Fax 099 7360653

e-mail ciofstaranto@tiscali.it