



CARTA DEI SERVIZI DEL CIOFS/FP-Puglia **Sede di Ruvo di Puglia**

*Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale -Puglia*

Edizione 03- anno 2020

Sommario

1	INTRODUZIONE.....	3
2	STORIA, IDENTITÀ, MISSIONE.....	3
2.1	<i>La storia del CIOFS-FP e del CIOFS/FP-Puglia.....</i>	<i>3</i>
2.2	<i>La storia del CFP di Ruvo di Puglia.....</i>	<i>3</i>
3	L'ORGANIZZAZIONE.....	5
4	FINALITÀ, DESTINATARI E INTERLOCUTORI DEL CFP DI RUVO DI PUGLIA... 	6
5	I SERVIZI.....	8
5.1	<i>Servizi orientativi.....</i>	<i>8</i>
5.2	<i>Servizi formativi.....</i>	<i>9</i>
5.3	<i>Servizi alle imprese e al territorio</i>	<i>9</i>
5.4	<i>Come aiutarci a migliorare</i>	<i>11</i>

1 Introduzione

Questa è la Carta dei servizi del CIOFS/FP-Puglia – Sede Operativa di Ruvo di Puglia.

Abbiamo pensato a questo strumento per descrivere il nostro Centro di Formazione e orientamento, le sue finalità, le attività che realizziamo, i valori a cui ispiriamo la nostra azione.

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

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

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

2 Storia, identità, missione

2.1 La storia del CIOFS-FP e del CIOFS/FP-Puglia

Il CIOFS/FP-Puglia è una associazione senza scopo di lucro costituita in Puglia nel 1987 e in collegamento con il CIOFS/FP che opera su gran parte del territorio nazionale.

L'Associazione che dal 2009 ha acquisito personalità giuridica, opera con una sede regionale e con sedi accreditate per la formazione dalla regione Puglia, distribuite su 2 province.

La proposta formativa riguarda varie tipologie di destinatari (giovani in obbligo di istruzione e formazione, adulti occupati e disoccupati, donne, immigrati, e in genere persone appartenenti alle cosiddette "fasce deboli").

Per quanto attiene il settore professionale, l'ente si concentra in particolar modo sui servizi all'impresa, sul settore commercio, l'agroalimentare e l'artigianato.

L'ente beneficia di finanziamenti pubblici della Unione Europea attraverso la Regione e le Province, partecipando agli avvisi di gara da essi indetti.

Grazie al pregresso storico, alle positive reti e proposte formative, gli utenti in uscita dai percorsi oltre alla professionalità acquisita, hanno il vantaggio di porsi positivamente sul mercato con maggiori probabilità di accesso al lavoro.

2.2 La storia del CFP di Ruvo di Puglia

Sorto a Ruvo di Puglia, città antichissima di età neolitica, il nostro Centro opera nel campo della formazione professionale, come unico Centro della provincia di Bari, dal 1967.

Il Centro ha iniziato nel 1963 con le prime offerte formative per le donne nel settore sartoriale, ha attivato proposte formative per l'inserimento sociale degli ex carcerati, passando poi alla formazione nel settore amministrativo /informatico trasformando il laboratorio tessile in laboratorio di informatica con PC d'avanguardia;

Si è poi aperto alla formazione iniziale e, seguendo il cambiamento normativo nazionale, alla formazione per le aziende.

Realizziamo attività finanziate dalla Regione Puglia, dall'Unione Europea, da privati.

La sede è accreditata presso la Regione Puglia

Siamo sede di erogazione della European Computer Driving Licence (ECDL).

La nostra équipe è costituita da formatori, figure strategiche (coordinatori, tutor, progettisti, orientatori, promotori, valutatori), da équipe socio-psico-pedagogica, e da personale amministrativo.

Arricchiamo con attività extracurricolari il piano della nostra offerta formativa: tornei sportivi, rappresentazioni teatrali, concorsi, altre iniziative di carattere educativo-religioso.

Nel corso della nostra storia abbiamo arricchito la nostra offerta ponendo attenzione alla richiesta del territorio e al cambiamento : dai corsi per la Patente Europea ECDL ai corsi

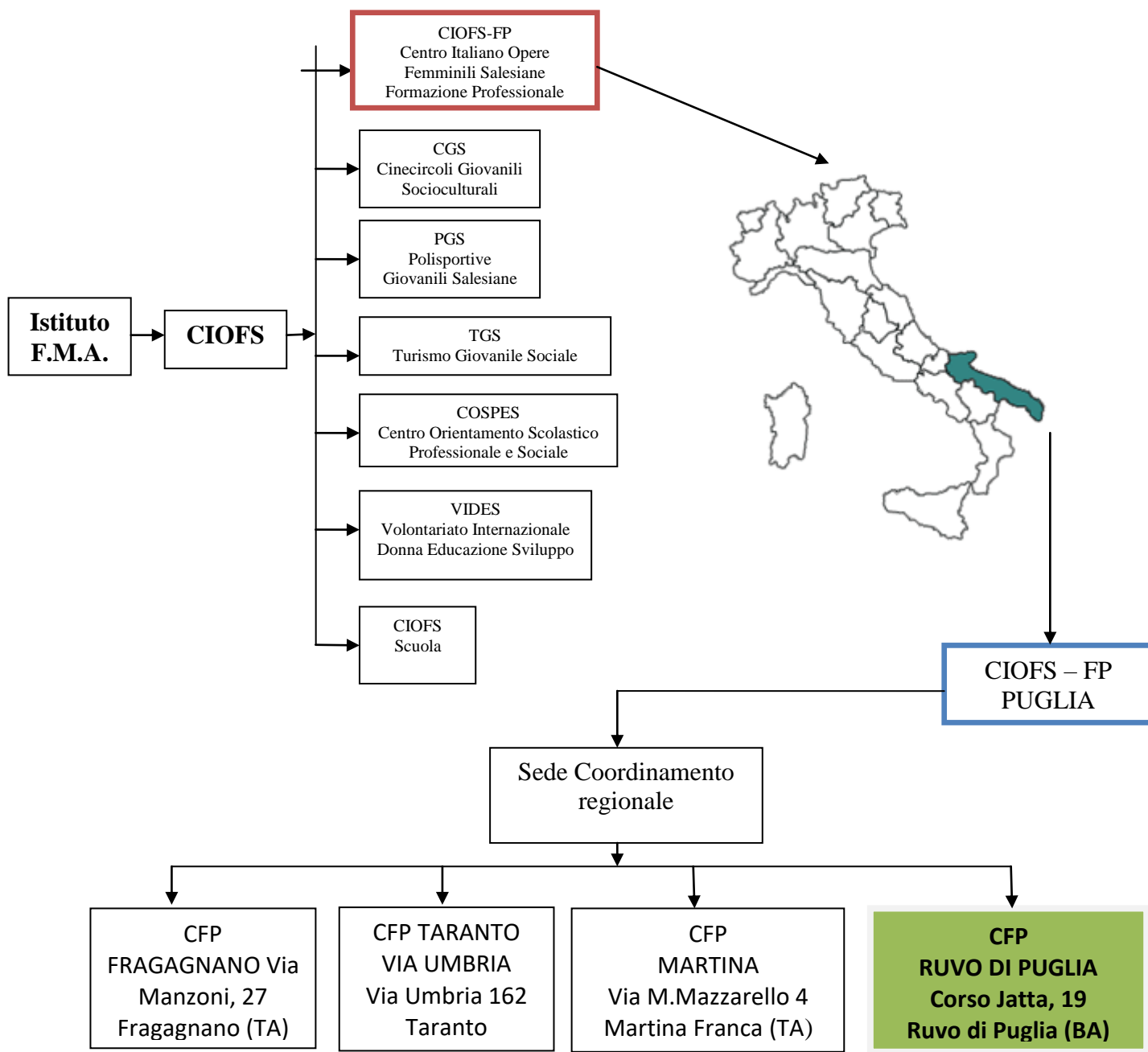
- per certificazione ECDL
- per certificazioni di lingua Inglese LCCI (sede d'esame)

3 L'organizzazione

Il CIOFS/FP-Puglia fa parte di un sistema più ampio, quello del C.I.O.F.S., un Ente promosso dall'Istituto FMA. Oltre alla nostra organizzazione, fanno parte del CIOFS vari organismi che intervengono in diversi campi di interesse degli adolescenti e dei giovani.

Il Ciofs-fp è presente in quasi tutte le Regioni d'Italia, con altrettante Associazioni Regionali e circa 100 Centri di Formazione Professionali CFP

Lo schema seguente illustra sinteticamente i legami del CIOFS-FP con il CIOFS e con l'Istituto FMA:



4 Finalità, destinatari e interlocutori del CFP di Ruvo di Puglia

Ispirandosi a valori umani e cristiani, la nostra Associazione offre servizi di orientamento, formazione e opportunità per l'inserimento lavorativo, e riqualifica professionale.

Destinatari privilegiati sono minori e giovani, ragazzi che si trovano in situazioni di disagio sociale, che hanno sperimentato l'insuccesso scolastico e per i quali la formazione professionale rappresenta la possibilità di elaborare un proprio progetto di vita oltre che formativo.

Inoltre, ci rivolgiamo a donne, a stranieri e a quanti hanno esigenze di formarsi o riqualificarsi professionalmente per migliorare le loro opportunità di realizzazione e integrazione.

La nostra offerta di servizi nasce all'interno di un contesto socio-economico a cui appartengono i nostri utenti, pertanto il nostro Centro collabora regolarmente con Scuole, Imprese, Servizi Sociali, Istituzioni, e Famiglie.

Il "distintivo" del nostro centro è l'attenzione e disponibilità per gli utenti:

- presso la segreteria troverai accoglienza e ascolto alle tue esigenze dall' 8.00 alle 12.00 dal lunedì al sabato, potrai richiedere informazioni su nuove iniziative formative, effettuare iscrizioni ai corsi, avere aiuto per la compilazione di modulistiche relative alla singola esigenza/richiesta, avere chiarimenti sulla presentazione di documentazione burocratica da presentare in specifici casi durante la frequenza ad un corso, lasciare un curriculum per future collaborazioni, richiedere di poter incontrare un referente di settore per proposte/ bisogni progettuali di formazione
- per ogni tipologia di tua esigenza la segreteria potrà risponderti o tempestivamente, se è nella sua competenza, o mettendoti in contatto, lasciando un tuo recapito telefonico, con il Referente di Settore (Direttore, Promotore, Coordinatore) nell'arco massimo dei tre giorni.
- potrai reperire facilmente, dopo l'approvazione di progetti da parte della Regione Puglia presso Informagiovani, Centri per l'impiego, Servizi Sociali e Biblioteche dei Comuni di Molfetta, Terlizzi, Bisceglie, Ruvo, Corato, Andria materiale informativo/pubblicitario sulle iniziative formative proposte e modalità di partecipazione, inoltre per una diffusione sempre più allargata e trasparente di informazione potrai trovarci su internet **www.ciofspuglia.it** su cui troverai anche pubblicate le date di Eventi Finali dei progetti o Seminari organizzati dalla nostra sede.

Preziose sono per il nostro Centro le proposte di collaborazione che provengono dal territorio per quella nostra continua tensione a garantire la professionalità dei docenti nei processi formativi e per la proposizione di progetti sempre più aderenti e corrispondenti al fabbisogno territoriale.

Per cui potrai:

- inviare per posta o per e-mail la tua candidatura o, preferibilmente, recarti direttamente presso la nostra segreteria. Il curriculum vitae sarà esaminato, e nel caso di esigenza immediata potresti essere chiamato per un colloquio conoscitivo, altrimenti sarà archiviato e consultato nella fase di una nuova progettazione che richiede le tue specifiche competenze e conoscenze
- presentare la tua proposta/richiesta di collaborazione in qualità di referente Ente o Azienda richiedendo un appuntamento con il Direttore o il Promotore. La tua proposta sarà analizzata, verificata nella sua fattibilità con la Direzione per un riscontro tempestivo o resa realizzabile in occasione della pubblicazione dell'Avviso Pubblico di riferimento
- partecipare, in qualità di collaboratore, ai momenti di Formazione Formatori che annualmente organizziamo per un aggiornamento costante e il cui calendario ti verrà comunicato dal Coordinatore di riferimento

Il nostro Centro si impegna quotidianamente a favorire un clima di relazione umana positiva non solo nell'accoglienza dell'utenza in genere, ma anche, e, in particolar modo, durante la realizzazione dei progetti formativi nei riguardi dei partecipanti/allievi e dei collaboratori /docenti e i Partners/ Aziende:

- per tutta la durata del corso troverai costantemente in aula il Tutor che insieme al Coordinatore risponderà alle tue esigenze e o difficoltà che possono emergere sia nella fase di formazione in aula e sia nella fase di stage,
- troverai la disponibilità del docente a collaborare con il Coordinatore per la definizione delle giornate di lezione settimanale e/o mensile e per la realizzazione di modalità didattiche attive per facilitare l'apprendimento
- entro i 10 giorni prima dell'attivazione dello stage sarai a conoscenza del Progetto Stage, risultato del continuo dialogo tra il Centro e l'Azienda al fine di favorire l'esperienza del tirocinante nell'ambiente di lavoro, e avrai opportunità di conoscere le Aziende in aula al fine di favorire rapporti costruttivi con esse e consentire un inserimento positivo e attivo nel contesto aziendale
- infine, sarai accolto in ambienti quotidianamente puliti e luminosi, in aule attrezzate di strumenti didattici, in laboratori di informatica con PC in rete e tecnologie continuamente monitorate nella loro funzionalità e in spazi idonei per momenti ricreativi.

Infine, il nostro Centro è teso ad assicurare ai suoi utenti un accompagnamento individualizzato per una adeguata crescita non solo professionale, ma anche umana e culturale, ponendo l'attenzione, in ogni percorso formativo, ad azioni di orientamento e sostegno per lo sviluppo della motivazione e definizione di un percorso personale, per la partecipazione attiva alla vita. Per tanto l'accoglienza del nostro utente si sviluppa durante tutto l'anno attraverso anche Eventi, mediamente ne organizziamo tre, che li vede coinvolti e partecipativi per una comune condivisione di contenuti e di confronto.

Tenendo conto del contesto sociale del nostro utente, particolare è l'attenzione nei confronti del contesto familiare soprattutto dei minori, per cui annualmente coinvolgiamo anche le famiglie agli Eventi e per loro organizziamo e pianifichiamo in media tre incontri annuali con docenti, Tutor, coordinatori e Direttrice del CFP. Si tratta di momenti utili per far condividere anche alla famiglia il percorso formativo in cui è inserito il proprio figlio, per dare aiuto nel sostenere la scelta effettuata e mantenere alta la motivazione al proseguo degli studi.

Il nostro Centro opera all'interno in un network che raccoglie diverse realtà territoriali con cui collaboriamo in modo :

- costante nella realizzazione ed erogazione dei progetti e dei servizi con i Servizi Sociali, i Comuni, le Scuole e le Aziende, i Centri per l'Impiego, gli Informagiovani, i Liberi professionisti
- a seconda delle iniziative progettuali con Rappresentanze delle imprese, Terzo Settore, Settore Sanitario, Istituti Scolastici, Università, Settore no-profit, il cui apporto si concretizza in un vero e proprio coinvolgimento partecipativo nelle specifiche competenze
- sporadicamente con Enti Ecclesiastici, Enti di Ricerca.

5 I servizi

5.1 Servizi orientativi

E' attenzione del nostro Centro inserire, insieme alla collaborazione di specifici Orientatori, all'interno di ogni percorso formativo, attività di orientamento per i nostri utenti che è esplicitata in due azioni:

- la formazione in aula con il gruppo-classe, che: punta fundamentalmente al raggiungimento di una maggiore consapevolezza dei personali punti di forza e competenze professionali, nonché delle strategie per recuperare i punti di debolezza come potenziali risorse, utilizzando una metodologia di dinamiche relazionali distese e di costruttivo confronto; e, nello stesso, mira anche all' inserimento ed accompagnamento in stage del corsista e verifica dei progressi acquisiti.
- la Consulenza orientativa con colloqui individuali a chi ne facesse richiesta. Si tratta di colloqui che implementano, con modalità diverse, le docenze in Orientamento in cui i corsisti hanno esplorato interessi professionali, analizzato le loro competenze, rilevato atteggiamenti e valori, ipotizzato un progetto professionale. I colloqui di consulenza orientativa consentono di rafforzare e integrare il processo formativo attraverso un'azione di analisi e finalizzazione di risorse, abilità e interessi.

Destinatari del nostro servizio di Orientamento, sono in prevalenza gli stessi utenti che usufruiscono dei servizi di formazione:

- minori, giovani, giovani adulti, lavoratori per i quali attiviamo anche azioni di Accompagnamento per la definizione e ed eventualmente realizzazione del proprio progetto professionale;
- famiglie dei minori, per le quali attiviamo, invece, moduli di Formazione Orientativa per la condivisione e confronto di “strumenti” e contenuti sui temi legati:
 - alla relazione genitore e figlio,
 - alla comunicazione interpersonale
 - alle problematiche dell’adolescenza.

Infine, non meno importante, è il servizio di Orientamento che offriamo alle scuole secondarie di primo e secondo grado, nel mese di Gennaio, per l’informazione delle nostre offerte informative.

5.2 Servizi formativi

Il nostro Centro progetta, coordina ed eroga corsi di formazione professionale, nelle sue diverse tipologie: iniziale, superiore, continua. Le attività e i progetti riguardano settori e aree professionali diverse in riferimento al nostro territorio.

In modo specifico offriamo:

- ogni anno i progetti di formazione finalizzati all’assolvimento dell’obbligo di istruzione e formazione che la Regione Puglia ci approva, della durata di 3 anni rivolti ad adolescenti in possesso della licenza media. . In genere si tratta di corsi nel settore amministrativo/aziendale o grafico o del settore della ristorazione
- progetti rivolti a sole donne
- progetti di formazione superiore rivolti a diplomati e/o laureati disoccupati
- progetti di formazione continua nel settore socio-sanitario,
- progetti di aggiornamento e formazione formatori per mediamente 25 ore all’anno

Nell’ultimo triennio sono state realizzate, in media, 14 attività progettuali per un totale di 16.300 ore di attività. Mediamente sono stati formati 249 allievi di cui solo 20 erano occupati.

5.3 Servizi alle imprese e al territorio

Il CIOFS-FP 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, le informazioni su vincoli e opportunità, la progettazione formativa;
- servizi mirati di formazione continua

Il nostro Centro si muove ormai in un campo di azione di 250 Aziende con cui negli ultimi tre anni abbiamo incentivato e rafforzato i rapporti costituendo una vera e propria Rete in cui il la nostra sede CIOFS-FP si pone come punto di riferimento nel territorio Nord Barese : da Bari a Barletta, comprese le città di Molfetta e Bisceglie.

Le Aziende con cui collaboriamo e che ci rinnovano la loro partnership appartengo a diverse categorie :

- aziende agroalimentari e della ristorazione
- aziende commerciali
 - aziende di import -export
- società di consulenza
 - associazioni
- aziende vinicole
- aziende informatiche
 - aziende sanitarie
 - imprese operanti nel sociale

Il 47% delle attività si rivolge al settore terziario, in particolare agli ambiti dell'informatica e servizi alle aziende, il 41% si rivolge , invece, al settore industria e aziende di produzione/commercio , soprattutto di carattere agroalimentare e della ristorazione.

5.4 Come aiutarci a migliorare

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

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

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

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

E' possibile contattarci in uno dei seguenti modi:

- **inviando la segnalazione mediante la posta tradizionale, telefonando, inviando un fax o mediante e-mail.**

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

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

CIOFS-FP Puglia sede operativa Ruvo di Puglia

Indirizzo Corso Antonio Jatta n.19 – 70037 Ruvo di Puglia (Ba)

Tel. 0803613506 - Fax 0803602623 - E-mail: direzione.ciofsruvo@gmail.com

Sito internet: www.ciofspuglia.it

Giorni e orari di apertura: dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00

Come raggiungerci

Da inserire **Inserire mappa con indicazioni sul percorso e i mezzi pubblici**