

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

Sede Operativa TARANTO, Via Umbria 162



Carta dei Servizi

ed. 2020

CFP TARANTO

Via Umbria, 162

Tel. 099/7303699 - Fax 099/7360653 - ciofstaranto@tiscali.it - www.ciofspuglia.it

Indice

Presentazione: Cos'è la carta dei servizi

1. Storia identità e missione
2. I Principi
3. Strutturazione e Organigramma
4. Compiti e servizi

Come aiutarci a migliorare

Come raggiungerci

Presentazione: Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi del **CIOFS/FP-Puglia – Centro di Formazione Professionale - Sede operativa di Taranto Via Umbria, 162,**
nasce dalla volontà di:

- **descrivere l'organizzazione, le sue finalità, le attività che realizziamo e i valori a cui ispiriamo la nostra azione;**
- **definire gli elementi caratterizzanti i nostri servizi e attività capaci di garantire a tutti i fruitori dei nostri servizi formativi la rispondenza tra i servizi stessi, i bisogni delle persone e le loro aspettative;**
- **definire gli standard operativi atti a fornire i nostri servizi formativi con livelli qualitativi dichiarati e misurabili;**
- **promuovere il miglioramento continuo della qualità dell'offerta formativa e delle sue modalità di erogazione, che ne consolidi i punti di forza e ne migliori i punti di debolezza.**

Ci rivolgiamo, in particolare 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.**

1. LA STORIA DEL CFP SEDE OPERATIVA DI TARANTO

Operiamo presso la Sede di Taranto dal 1966 nel settore della formazione professionale nella tradizione di impegno sociale ispirata ai principi cristiani secondo l'insegnamento di San Giovanni Bosco. Ci proponiamo, sul territorio, come realtà in grado di stimolare e promuovere percorsi formativi caratterizzati da una puntuale ed approfondita analisi di tematiche in linea con il mutamento e le esigenze territoriali e servizi per il lavoro.

Le attività formative realizzate, nascono dal confronto con la realtà sociale in continua evoluzione, dall'analisi dei fabbisogni e da una progettualità attenta all'aggiornamento della proposta formativa.

La Sede è **accreditata** presso la Regione Puglia **per l'erogazione di servizi formativi e per l'erogazione di Corsi di leFP**.

Nella nostra sede, offriamo servizi di : *formazione, orientamento, accompagnamento, aggiornamento, interazione con il mercato del lavoro.*

Come sede accreditata eroghiamo formazione ed esami per l'acquisizione della patente ECDL e certificazioni linguistiche (Cambridge) .

La continua ricerca di strumenti didattici innovativi, il rafforzamento di una cultura che incoraggi e favorisca l'integrazione, ci rendono un qualificato Centro, attento al mondo dei giovani ed alle loro esigenze verso il mercato del lavoro.

Particolare attenzione poniamo agli interventi di **orientamento**. L'utente, infatti è accompagnato durante il percorso formativo in rapporto alla verifica dell'acquisizione delle competenze e alla loro organizzazione, in rapporto alle aspirazioni, interessi personali e progettualità professionale.

Attività extracurricolari, inoltre, arricchiscono i nostri percorsi formativi: **concorsi, iniziative di carattere educativo, attività a carattere religioso/sociale.**

2. I PRINCIPI

La Proposta formativa della nostra Sede si ispira ai seguenti **PRINCIPI**:

- **La Centralità della persona**

Resa esplicita e concreta 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.

- **Il Clima di Famiglia**

Nella sede 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 condi-

vidono e partecipano alla vita dell'Ente nei suoi diversi aspetti: tempi di apprendimento, contatti con il territorio, momenti ricreativi di festa.

- **La Cittadinanza**

La nostra Sede è il luogo in cui il ragazzo apprende gli elementi essenziali dei diritti e doveri e si sperimenta come cittadino partecipe e responsabile.

- **La Cultura del lavoro**

I giovani, nel contesto del percorso formativo, sono chiamati a sperimentare il lavoro come elemento fondamentale d'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.

- **La Specificità femminile**

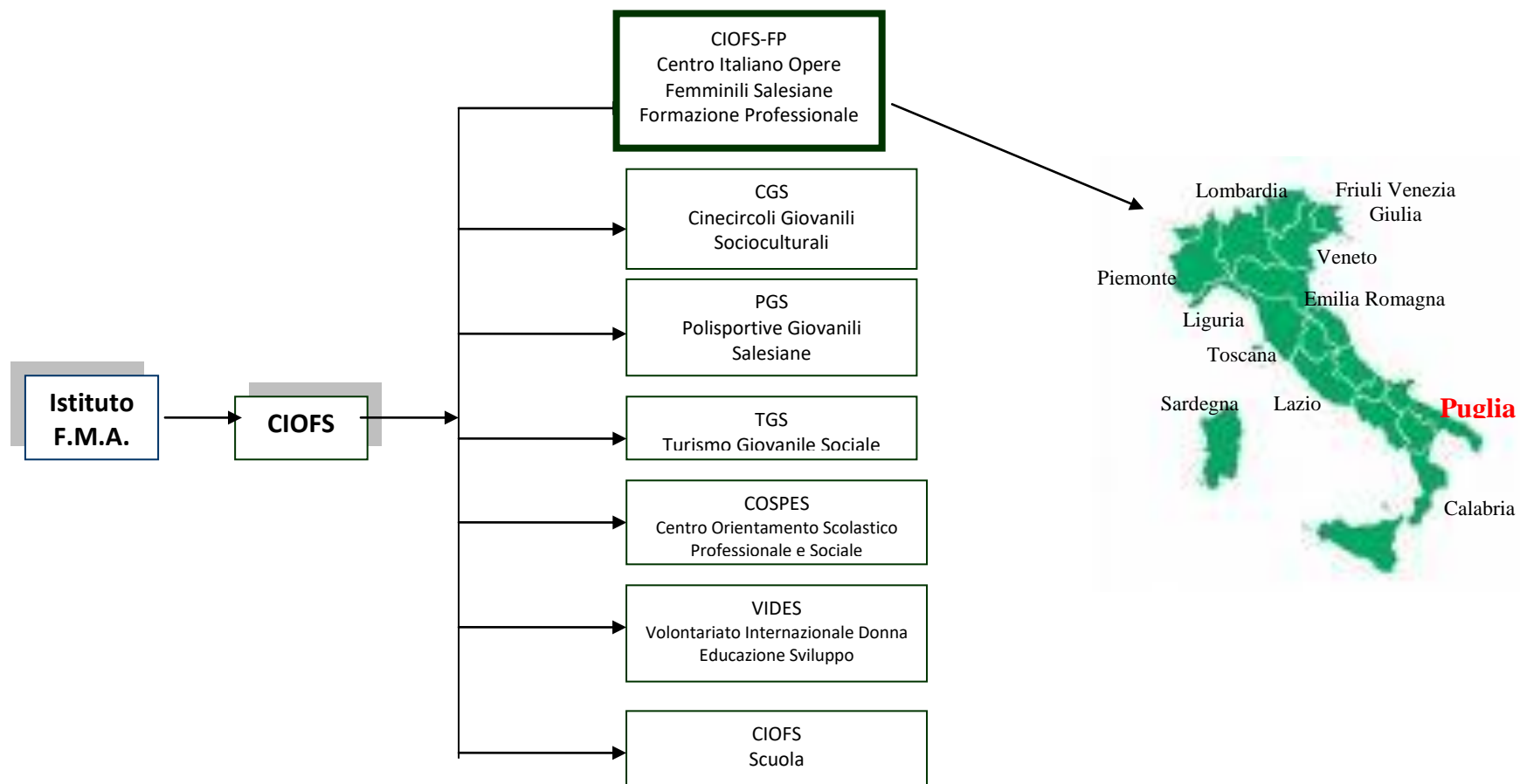
Uno dei tratti distintivi del **CIOFS-FP** è l'attenzione specifica alla donna, alla promozione delle sue particolari potenzialità, alla difesa dalle discriminazioni cui spesso è sottoposta, alla tutela della maternità.

3. STRUTTURAZIONE ORGANIGRAMMA

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.

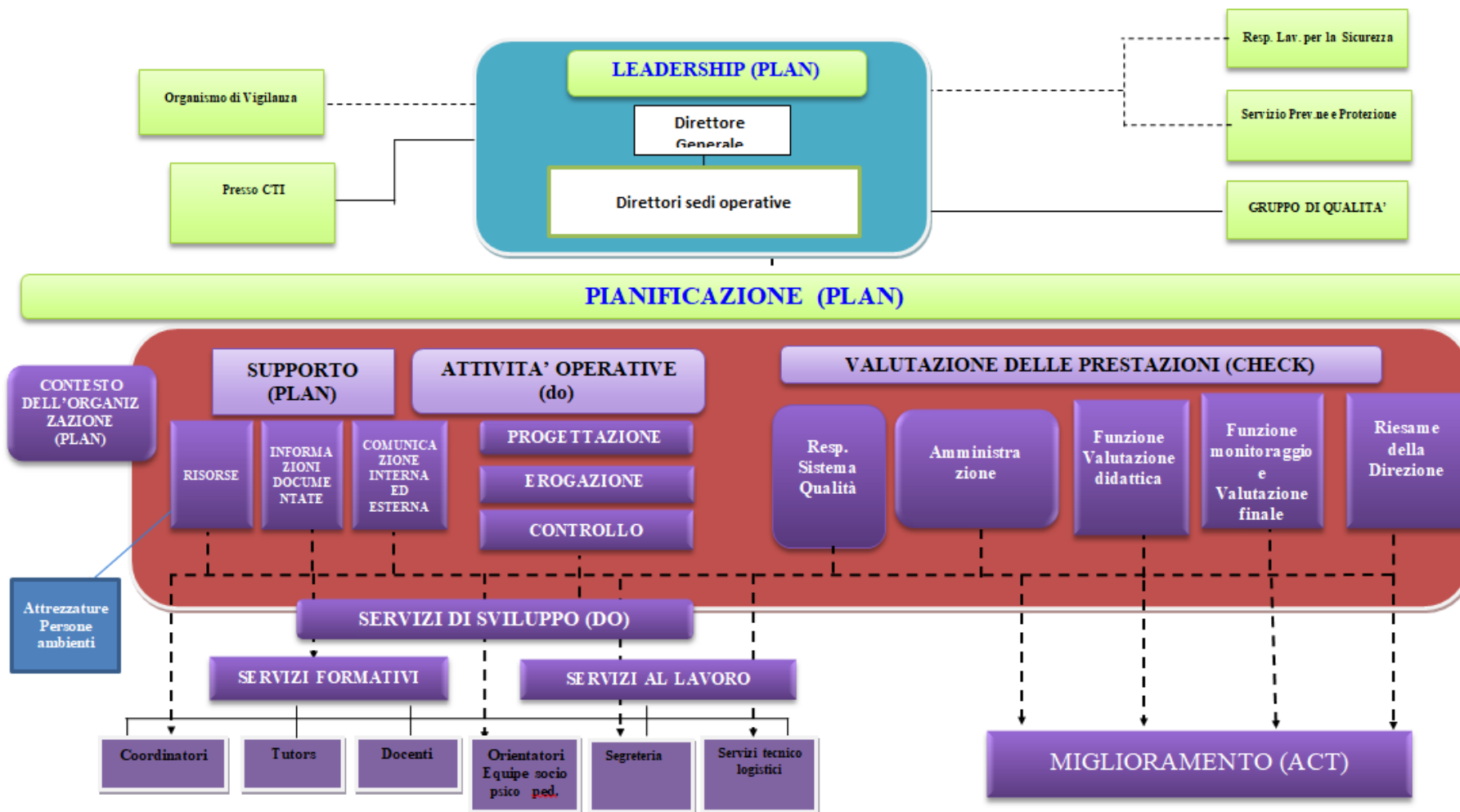
Il CIOFS/FP è presente in Italia in 11 Regioni, con altrettante Associazioni Regionali e circa 100 Centri di Formazione Professionali CFP
Lo schema seguente illustra sinteticamente i legami del CIOFS-FP con il CIOFS e con l'Istituto FMA:



IL CIOFS/FP PUGLIA



CIOFS/FP Puglia - ORGANIGRAMMA



4 COMPITI E SERVIZI

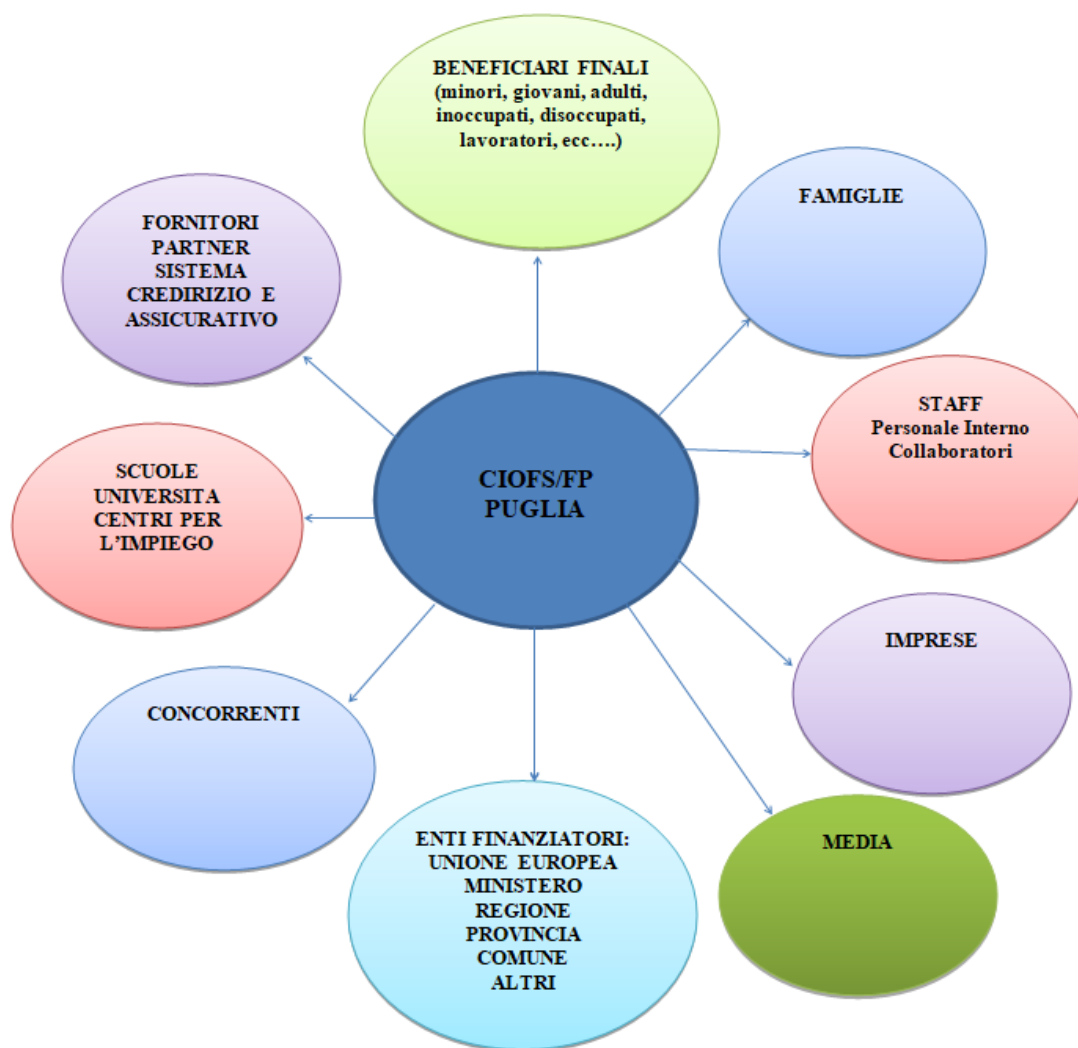
4.1 PREMESSA – I nostri Destinatari e Interlocutori

Ispirandoci a valori umani e cristiani, la nostra associazione offre servizi di orientamento, formazione e Servizi per il lavoro.

Destinatari delle nostre attività sono: *adolescenti, giovani, adulti, disabili, lavoratori, con particolare attenzione alle donne e ai soggetti in situazione di disagio 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 *stranieri, lavoratori* e a quanti hanno esigenze di formarsi professionalmente per migliorare le loro opportunità di realizzazione ed integrazione.

La nostra offerta di servizi tiene conto del contesto sociale di riferimento e dei diversi sistemi di relazione in cui le persone sono inserite, pertanto collaboriamo regolarmente con altri soggetti: *scuole, imprese, servizi sociali, istituzioni, famiglie.*



Collaboriamo in maniera costante con le seguenti realtà territoriali:

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 testate giornalistiche locali e regionali.

Istituzioni: sia in fase di progettazione che in itinere, collaboriamo attivamente con **Regione, Provincia, Comune**, in particolare con i seguenti Assessorati: **Politiche Sociali, Pubblica istruzione, Politiche Comunitarie, Attività Produttive, Turismo e Cultura**.

Imprese: siamo collegati con numerose **imprese e consorzi di imprese** 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 e visite guidate che rappresentano oltre il 40% del totale delle ore di formazione.

A seconda delle iniziative progettuali collaboriamo, inoltre con:

Famiglie: il rapporto con le **famiglie** degli allievi è fondamentale nella gestione delle attività inerenti la Formazione Iniziale e l'area dello svantaggio. In particolare, progettiamo attività propedeutiche alla gestione delle relazioni con l'utenza di riferimento.

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**, con il **CIF Centro Italiano Femminile**. Tale collaborazione è fortemente dipendente dalla tipologia dei destinatari delle attività formative.

Associazioni Datoriali: nell'ambito della erogazione di servizi relativi alla Formazione Superiore e Continua, ci avvaliamo, inoltre dell'esperienza delle seguenti Associazioni Datoriali: **Confindustria, Confartigianato, CNA, Confturismo, Federalberghi**

Università: la collaborazione con le **Università** in particolare con le sedi di **Bari, Taranto** e del **Salento** 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: **I Servizi sociali del Comune e della Provincia di Taranto, i Centri ed i servizi per l'impiego ed il collocamento mirato, le Cooperative sociali, le Associazioni di volontariato**.

Scuole: con particolare riferimento alla progettazione di interventi di formazione iniziale nell'area dello svantaggio e della lotta alla dispersione scolastica, abbiamo intessuto una rete di relazioni con i seguenti **Istituti scolastici: I.P.S. CABRINI, I.T.S. RIGHI, LICEO ARTISTICO LISIPPO, I.P.S.S.S LISIDE, I.P.S.I.A. ARCHIMEDE, I.T.S. PACINOTTI, LICEO SCIENTIFICO FERRARIS**.

Azienda sanitaria Locale ASL: nell'area della Formazione Continua e dell'Inserimento lavorativo progettiamo ed eroghiamo percorsi formativi per operatori socio sanitari sotto la direzione didattica della **ASL TA1**.

4.2 I NOSTRI SERVIZI

4.3.1 I Servizi orientativi

- Formazione orientativa
- Consulenza orientativa
- Accompagnamento
- Colloqui con genitori
- Formazione per le famiglie
- Consulenza alle famiglie
- Counseling psicologico
- Servizi di orientamento per le scuole secondarie di primo e secondo grado
- Servizi per il lavoro

Destinatari

- Minori, giovani, adulti
- Lavoratori

4.2.2 I Servizi Formativi

I nostri servizi formativi si distinguono in:

FORMAZIONE INIZIALE

Azioni diverse di formazione, qualificazione di base, specializzazione post-qualifica, rivolte a giovani ed adulti per favorire l'inserimento lavorativo.

Aree professionali

Offriamo percorsi di formazione di tipo grafico-multimediale, amministrativo-contabile, linguistico, informatico, in sinergia con gli istituti scolastici locali, con le imprese presenti sul territorio per realizzare occasioni di stage, di tirocinio e di percorsi integrati con le strutture preposte all'impiego.

Destinatari

La formazione iniziale o di base si rivolge in particolare alla fascia di utenza dell'obbligo formativo e ai giovani e agli adulti privi di un titolo di qualifica spendibile sul mercato del lavoro per favorirne l'inserimento

FORMAZIONE SUPERIORE

Interventi di formazione professionalizzante e di istruzione tecnico superiore, in settori diversi, rivolti a giovani ed adulti in possesso di scuola secondaria superiore o di qualifiche professionali ed esperienze lavorative attinenti; formazione professionalizzante post laurea.

Aree professionali

Offriamo percorsi di formazione specializzata nelle aree: Internazionalizzazione aziendale; Qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale; Direzione e amministrazione aziendale; Informatica; Grafica multimediale.

Destinatari

Giovani ed adulti in possesso del titolo di scuola secondaria superiore; Giovani e adulti in possesso di laurea

FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE

Aggiornamento, specializzazione e riqualificazione rivolti a giovani ed adulti occupati con livelli diversi di professionalità e titolo di studio, anche con modalità individuali; azioni di supporto a processi di sviluppo o riconversione aziendale; interventi di formazione permanente su temi diversi a sostegno dell'occupabilità.

Aree professionali

Offriamo percorsi di formazione specializzata in diversi ambiti

Destinatari

Le figure interessate dai nostri percorsi di formazione toccano i vari livelli di un organigramma aziendale: operai, impiegati, figure dirigenziali

INTERVENTI RIVOLTI A FASCE DEBOLI

Azioni integrate di orientamento, formazione di base e professionalizzante, accompagnamento all'inserimento lavorativo, rivolto a soggetti in difficoltà occupazionale.

Aree professionali

Per i soggetti con disabilità di tipo fisico e mentale (offriamo percorsi di formazione di tipo informatico e quant'altro emerga da una accurata analisi dei fabbisogni operata in sinergia con i servizi per l'impiego ed il collocamento mirato.

Destinatari

I destinatari privilegiati dei nostri percorsi formativi afferenti l'area dello svantaggio sono soggetti con disabilità di tipo fisico e mentale extracomunitari, ristretti, donne, soggetti a rischio dispersione scolastica.

COLLOQUI CON FAMIGLIE

Coinvolgiamo in maniera sistematica le famiglie nella erogazione delle attività formative al fine di condividere con fiducia le scelte relative al percorso e collaborare attivamente alla crescita e maturazione personale e professionale degli allievi.

A tal fine è previsto un **progetto di Formazione Famiglie** articolato in incontri di tipo informativo, didattico e organizzativo gestionale ed incontri formativi su tematiche socio-psicopedagogiche tenuti da testimoni privilegiati.

4.2.3 I SERVIZI ALLE IMPRESE E AL TERRITORIO

Il nostro Ente persegue una politica di collaborazione con altre istituzioni formative aderendo, infatti alla CONFAP (Confederazione Nazionale Formazione Addestramento Professionale), attiviamo protocolli con organismi formativi transnazionali e con il sistema dell'Istruzione, promuoviamo una azione di osservazione continua sul mercato del lavoro, la realtà produttiva, gli aspetti economici e finanziari relativi alle azioni previste dalle politiche locali, nazionali, comunitarie.

Collegati con le varie realtà sociali, individuiamo esigenze formative, progettiamo risposte adeguate diventando presenza di riferimento sul territorio per l'offerta di servizi integrati per l'impiego.

Siamo collegati con numerose imprese e consorzi di imprese 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 che rappresentano oltre il 40% del totale delle ore di formazione. Collaboriamo stabilmente con altri Enti di Formazione a vari livelli, anche offrendo il nostro know-how particolarmente nell'ambito dell'orientamento.

L'interazione con gli Assessorati Provinciale e Comunale può dirsi costante data la natura dei nostri destinatari privilegiati.

Un importante anello della rete territoriale creata dal CIOFS-FP Puglia è il sistema scolastico con cui abbiamo realizzato diverse iniziative: progetti di Formazione Integrata Superiore, Partenariati per l'attuazione dell'obbligo formativo, partecipazione ai PON (Piani Operativi Nazionali).

SERVIZI AL LAVORO RIVOLTI AD IMPRESE E UTENTI e distinti come di seguito:

Per le Imprese: Ricerca e selezione del personale, Pubblicazione Vacancy, Consulenza Orientativa, Bilancio di Competenze, Analisi dei fabbisogni formativi e professionali, Promozione e Attivazione Tirocini, Apprendistato, Alternanza scuola lavoro, Simulimpresa.

Per gli Utenti: Attivazione misure di politiche attive per il lavoro; Intermediazione al lavoro (Consultazione Vacancy, inserimento curricula su Click lavoro e Smart Ciofs, incrocio domanda/offerta, Formazione, Promozione e attivazione Tirocini, Apprendistato, Alternanza e Simulimpresa);

4.3 L'ORGANIZZAZIONE INTERNA E I SUOI COMPITI

4.3.1 LA DIREZIONE DELLA SEDE OPERATIVA

Premessa

Il Direttore, secondo uno stile particolare che è quello dell'animazione, garantisce la **mission** dell'Ente: **creare un ambiente educativo finalizzato a promuovere l'elaborazione del progetto di vita del giovane e l'inserimento occupazionale attraverso la dimensione educativa dell'orientamento e le iniziative di formazione a vantaggio delle fasce più deboli, soprattutto femminili.**

Sede e orario di ricevimento

L'Ufficio della Direzione è ubicato in Taranto alla Via Umbria, 162

L'Ufficio di Direzione, compatibilmente con impegni derivanti dal ruolo, garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Per ottenere un colloquio è preferibile fissare un appuntamento rivolgendosi allo sportello di segreteria o telefonando al numero di **tel. 099/7303699**

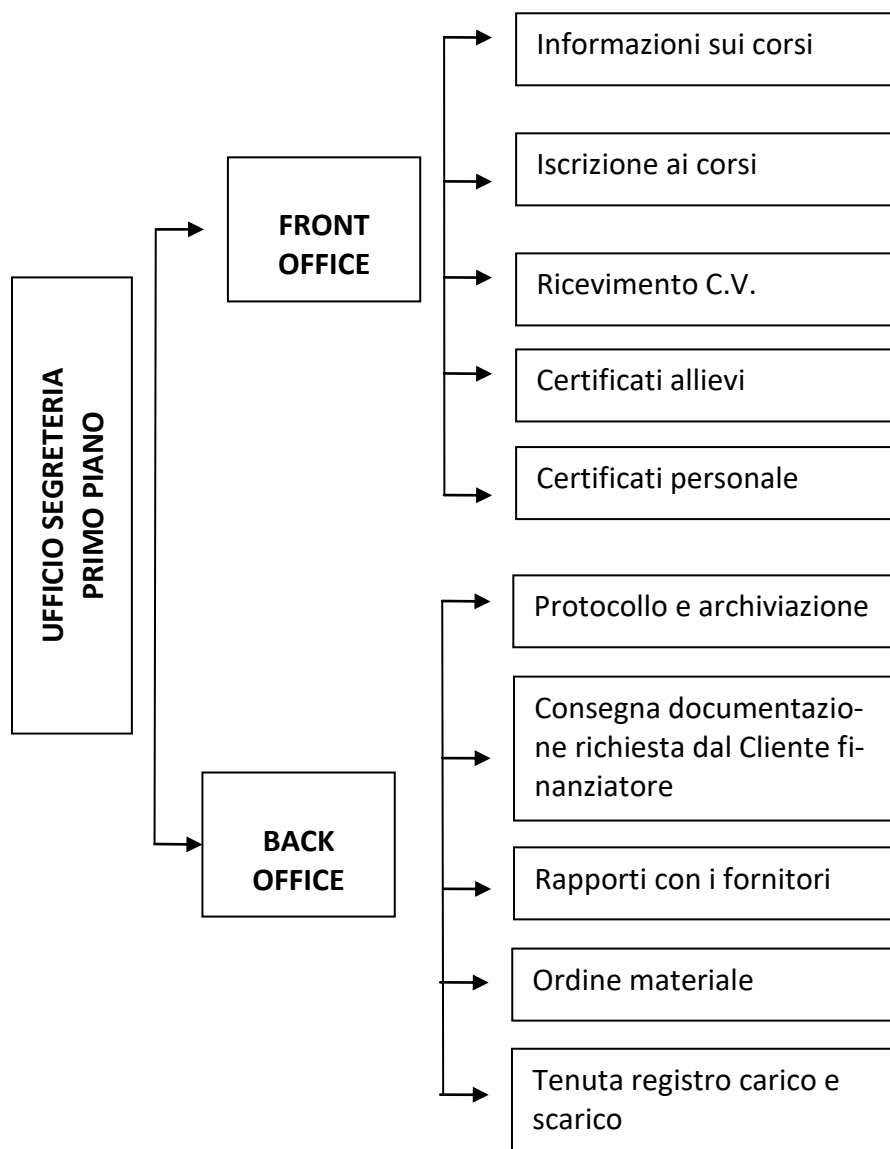
4.3.2 LA SEGRETERIA E I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Organizzazione della segreteria

L'organizzazione della Segreteria si è dotata dal seguente organigramma:

- **Un front line per l'erogazione diretta dei servizi agli studenti, alle famiglie, agli Enti e aziende del territorio**

- **Un back office per la gestione della Segreteria e dei relativi servizi**



Sedi e orari della segreteria

Gli uffici e gli sportelli della Segreteria sono ubicati in: Taranto alla Via Umbria, 162

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

La nostra sede assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona e l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

La segreteria svolge, per il pubblico, i seguenti orari:

Dal Lunedì al Venerdì: 9:00/13:00

ORARIO DI APERURA DEGLI UFFICI AGLI UTENTI		
Giorni	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	9:00/13:00	
Martedì	9:00/13:00	
Mercoledì	9:00/13:00	
Giovedì	9:00/13:00	
Venerdì	9:00/13:00	

Per tutti gli uffici è possibile concordare altri orari, previo appuntamento

L'orario verrà potenziato nei periodi delle conferme iscrizioni e ogni qualvolta se ne ravviserà la necessità. Gli orari potenziati verranno comunicati con avvisi esposti

Per informazioni telefoniche contattare i numeri 099/7303699

Fax 099/7360653

E-mail ciofstaranto@tiscali.it

4.4 INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Tutte le attività formative intraprese sono pubblicate e divulgate su molteplici canali di comunicazione idonei al raggiungimento dei destinatari:

- **Avviso pubblico**
- **Volantini**
- **Contatto diretto**
- **Pubblicazione su Internet**
- **Stampa**
- **Altre forme di volta in volta individuate**

Il Coordinatore Didattico sarà sempre in grado di soddisfare le curiosità degli utenti e di fornire ulteriori informazioni.

Chiunque desiderasse ricevere direttamente delle informazioni può mettersi in contatto con l'Ente tramite e-mail ciofstaranto@tiscali.it o contatto telefonico, ogni richiesta sarà prontamente soddisfatta.

4.5 ISCRIZIONI E AMMISSIONI AL CORSO

Coloro che sono interessati al corso formativo devono compilare e presentare, sull'opportuna modulistica, la Domanda di Iscrizione reperibile presso la segreteria operativa o scaricabile dal sito internet www.ciofsfpuglia.it

Le domande possono come previsto dal bando ed entro la scadenza stabilita dal Bando.

Ciascuna domanda è registrata e conservata agli atti.

Tutte le Domande di Iscrizione sono esaminate dal personale interno per valutarne:

- la completezza dei dati
- l'idoneità rispetto ai destinatari individuati nel Bando

- il soddisfacimento dei requisiti minimi di conoscenza individuati nel Bando

In caso di presentazione di un numero di domande superiore al numero di allievi ammissibile viene effettuata una ulteriore prova di selezione che utilizzerà i seguenti strumenti di base:

- un test psico-attitudinale
- un colloquio motivazionale

ed altri strumenti eventualmente previsti in Progetto.

4.6 LA DIDATTICA

Le modalità di erogazione del progetto didattico sono definite e descritte nell'ambito del progetto formativo presentato all'Ente Finanziatore che dettaglia :

- I soggetti proponenti e capofila;
- I soggetti partner e sostenitori
- Il progetto nel suo **dettaglio** (*descrizione del progetto e della figura professionale che si intende formare, i destinatari e le modalità di certificazione previste, la descrizione dell'intervento formativo, la descrizione di ciascun modulo di cui si compone il corso, ecc.*).

Questi documenti sono in ogni momento visibili dagli utenti previa semplice richiesta alla Segreteria Didattica.

In ciascun progetto formativo sono indicate le risorse umane che sovrintendono al corretto svolgimento dell'attività formativa, il Direttore di Progetto, il Coordinatore Didattico, il Tutor, la Segreteria Amministrativa, il Responsabile Economico Finanziario, la Commissione d'Esame.

La didattica è erogata secondo modalità specifiche per ogni corso, sempre specificate chiaramente nel Progetto Formativo, con metodologie adatte alla fruizione di ciascun modulo didattico, tra le quali l'Ente prevede:

- **Lezioni Frontali;**
- **Discussioni;**
- **Casi Studio;**
- **Simulazioni;**
- **Role Planning;**
- **Open Learning;**
- **Outdoor Training-visite guidate**
- **FAD (Formazione a Distanza).**

Se previsti nel progetto, completano ed arricchiscono la didattica in aula le esperienze di:

- **Laboratorio:** *Esperienza formativa pratica con la supervisione di un esperto della materia;*
- **Stage/Tirocinio formativo.** *"Esperienza di lavoro" in azienda non retribuita condotta sotto la supervisione di un tutor aziendale*

I docenti sono individuati e scelti tra i rappresentanti del mondo del lavoro e i docenti specializzati nelle materie del corso e dei relativi moduli didattici. L'attività dei docenti, interni ed esterni, è costantemente monitorata dal Tutor durante tutta la fase di erogazione didattica.

In ogni momento gli utenti/allievi possono conferire con il Coordinatore per segnalare eventuali anomalie o miglioramenti del corso, per fare rimostranze o suggerire adattamenti.

Il Coordinatore di Progetto provvederà poi a portare in forma scritta tali rimostranze-suggerimenti davanti alla Direzione per la loro valutazione ed il loro recepimento.

Ruolo e Funzione del Coordinatore

Il coordinatore è un operatore dei servizi formativi che concorre a garantire una gestione strategica dei processi formativi e un'erogazione di alto livello qualitativo dei servizi formativi.

Il compito del coordinatore di progetto, che segue l'intero processo di preparazione del corso, si esplica attraverso una serie di fasi ben precise, quali:

- l'attività di **accoglienza e informazione** non solo dei corsisti ma anche dei docenti.

Ha il compito di inoltrare e diffondere comunicazioni interne ed esterne all'ente.

Il coordinamento rappresenta un'attività di sostegno al lavoro dei docenti e dell'intero team, finalizzato all'arricchimento della proposta formativa, e al conseguimento degli obiettivi specifici prefissati per ciascun percorso formativo, nel rispetto dei tempi e delle scadenze, attraverso la promozione di metodologie didattiche attive e l'uso di strumenti multimediali.

Ruolo e Funzione del Tutor

La figura del **tutor** è inserita nell'ambito dei processi, dell'organizzazione e del modo di operare proprio del CIOFS/FP Puglia .

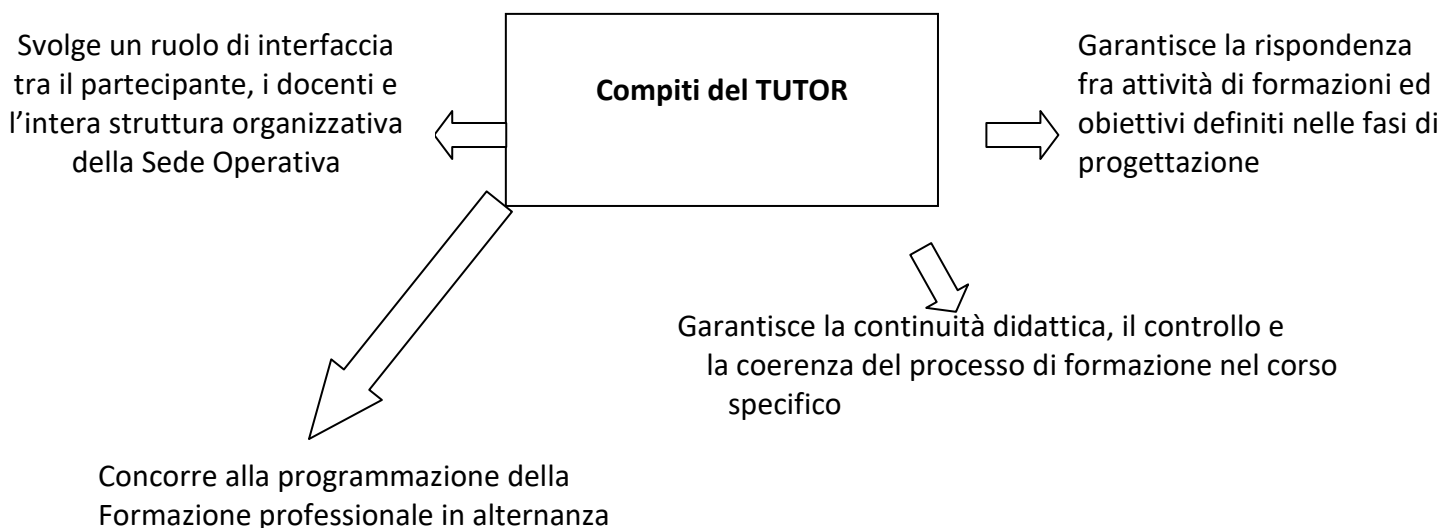
Il suo ruolo integra ed arricchisce il progetto formativo, come fattore di interazione tra formatori e destinatari della formazione, di integrazione fra esperienze formative ed extraformative, di raccordo tra la struttura formativa e le esperienze di *stage* e d'alternanza.

Funzioni del Formatore/Tutor

- motiva e gratifica il gruppo nelle situazioni di lavoro orientandolo a collaborare con gli altri in una dinamica relazionale positiva;
- somministra gli strumenti di misura e controllo previsti dal Sistema Qualità documentale, nei tempi e nelle modalità stabilite;
- mantiene relazioni con i clienti destinatari e beneficiari per la valutazione ex-post e raccolta delle informazioni successive come pianificato nel progetto di dettaglio.

Nel caso di corsi di formazione per allievi chiamati ad assolvere l'obbligo formativo, il **tutor**:

- cura i rapporti con le famiglie dei minori e tiene con le famiglie delle altre tipologie di destinatari quei contatti che scaturiscono dalla relazione formativa.
- redige il libretto personale che viene aggiornato in formato elettronico in itinere e consegnato nella stesura definitiva al termine del percorso formativo.
- Sorveglia le dinamiche d'aula instauratesi tra i partecipanti e i formatori al fine di evidenziare eventuali problematiche o miglioramenti da apportare al servizio formativo



4.7 AMBIENTI – SICUREZZA E PRIVACY

Ambienti

La ore di didattica dei progetti formativi sono svolte nelle aule didattiche e nei laboratori multimediali ubicati presso la sede di Via Umbria, 162.

Il nostro centro è dotato di tutte le attrezzature atte a favorire una formazione adeguata ed all'avanguardia. Nello specifico:

- **1 laboratorio multimediale**
- **1 laboratorio MAC con software applicativi quali Adobe Photoshop, Adobe Premiere, Flash, Autocad 3D, Autocad 2D**
- **1 laboratorio di estetica**
- **1 palestra**
- **1 teatro**
- **Rete didattica e rete software**
- **Scanner**
- **Maxi schermi - Lavagne luminose – lavagne a fogli mobili**
- **Video proiettori – video registratori – videoregistratore/dvd**
- **Lettori MP3**
- **TV - DVD e CD musicali e multimediali**
- **Software dedicati**
- **Macchine fotografiche**
- **Videocamera digitale tridimensionale**
- **PC Portatili**

Sicurezza

- La nostra sede ha esperito, come per legge (D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni), tutte le pratiche relative gli obblighi di legge in materia di sicurezza per tutto l'immobile al fine di garantire la sicurezza sia di coloro che operano all'interno della struttura sia dei fruitori dei nostri servizi.

- Sono inoltre state esperite tutte le pratiche relative agli obblighi previsti dalla legge 13/89 per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Privacy

- L'Ente applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il Codice in materia di protezione di dati personali e del Regolamento UE n. 2016/679.
- Particolare attenzione è posta all'aggiornamento dei sistemi informatici e della rete informatica degli uffici in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati e un controllo puntuale degli accessi

4.8 ATTIVITA' DI VERIFICA IN ITINERE

In itinere, ovvero durante lo svolgimento delle attività didattiche, al termine di ciascun modulo didattico previsto dal Progetto formativo, viene somministrato un questionario/test di verifica. Alla conclusione del percorso didattico viene distribuito un ulteriore questionario/test per valutare il livello di apprendimento, il bagaglio di conoscenze, competenze ed abilità raggiunte. Ciò nell'obiettivo di oggettivare e misurare il bagaglio formativo acquisito ed il livello di successo formativo sul singolo partecipante del progetto.

Oggetto di indagine non sono solo le attività didattiche ma tutti i soggetti e le attività che concorrono al successo dell'iniziativa formativa:

- **La mission**
- **I docenti**
- **I tutor**
- **Le aziende che ospitano visite guidate, attività di laboratorio, stage o tirocini**

Tutti i soggetti che partecipano alla realizzazione del progetto sono oggetto di attenta valutazione del gradimento e della soddisfazione.

I dati sono altresì oggetto di analisi incrociate al fine di fornire uno spunto di miglioramento nei confronti delle iniziative future.

4.9 MODALITA' DI VERIFICA E CERTIFICAZIONE FINALE

Per alcune tipologie di percorso didattico sono previste prove d'esame conclusive.

Le prove, variabili in relazione alla specificità del corso e dell'intervento, hanno durata massima di tre giorni.

Sono ammessi a partecipare tutti gli allievi che hanno frequentato almeno la percentuale di presenza prevista nell'Atto Unilaterale dell'Ente Finanziatore

La Commissione d'Esame è nominata a norma di legge.

Di norma le Prove d'Esame contemplano i seguenti accertamenti:

- **una verifica scritta**
- **una prova orale**
- **una simulazione pratica del processo lavorativo**

Successivamente al superamento dell'esame il nostro Ente rilascia le certificazioni secondo la tipologia di percorso.

4.10 MODALITA' DI SUPPORTO AL PLACEMENT

Una volta terminate le attività didattiche di ogni progetto formativo l'Ente ha cura di divulgare i risultati raggiunti dai singoli partecipanti mediante la pubblicizzazione delle risultanze attraverso i seguenti canali:

- **cataloghi e pubblicazioni a stampa**
- **CD ROM e prodotti multimediali**
- **presentazione a manifestazioni e convegni**
- **partecipazione televisive, radiofoniche, ecc.**
- **inserimento dei dati sul sito internet**

Lo scopo è quello di far conoscere i traguardi raggiunti dal progetto, i risultati conseguiti dai partecipanti ed i partecipanti stessi, affinché essi possano spendere sul mercato la loro professionalità acquisita, ed infine per facilitare l'incontro tra domanda ed offerta.

Dopo un periodo di sei mesi, sarà attivata una ulteriore procedura di verifica per accertare l'effettivo livello di successo dell'inserimento dei partecipanti al corso nel mondo del lavoro. L'accertamento conterà di una breve intervista che sarà sottoposta all'attenzione di ogni partecipante mediante contatto telefonico.

Per le aziende e chiunque fosse interessato a profili qualificati e/o specializzati, l'Ente è disponibile a fornire i Curricula dei partecipanti, nel rispetto delle normative di legge in vigore sulla Privacy.

4.11 FORMAZIONE FORMATORI

Al fine di favorire una preparazione adeguata dei nostri formatori garantiamo loro percorsi di formazione aventi i seguenti obiettivi:

- **Favorire la condivisione tra gli operatori del sistema formazione di metodologie e strumenti per il miglioramento delle capacità relazionali e le competenze necessarie a sviluppare una didattica innovativa che privilegi la centralità dell'allievo.**
- **Qualificare la professionalità degli operatori della formazione attraverso attività formative che li rendano in grado di controllare e valutare il processo presidiato perseguendo il miglioramento continuo delle proprie risorse.**

Tali obiettivi sono perseguiti sia attraverso attività formative di tipo programmato, in sede, sia attraverso la formazione a distanza.

COME AIUTARCI A MIGLIORARE

- **Modalità di ascolto dell'utenza**
- **Modalità di raccolta e trattamento reclami**

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

- ✓ **l'adozione di un Sistema di Qualità, certificato ed approvato dal Lloyd's Register Quality Assurance;**
- ✓ **l'attenzione agli operatori, sia dal punto di vista della relazione umana, sia da quello della professionalità**
- ✓ **la programmazione e realizzazione costante di occasioni di aggiornamento dei dipendenti e dei collaboratori**
- ✓ **la predisposizione e la diffusione di strumenti e metodi innovativi dell'azione formativa**
- ✓ **il rispetto delle norme e delle regole che riguardano lo specifico settore di intervento.**

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.

Dal momento in cui la persona viene ricontattata, saranno adottate le seguenti procedure:

- ✓ **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 5 giorni lavorativi* sarà comunicata alla persona l'eventuale strategia adottata rispetto a quanto segnalato.**

Il grado di soddisfazione delle persone che hanno usufruito dei nostri servizi sarà rilevato mediante la somministrazione di questionari i cui risultati saranno elaborati per analizzare punti di forza e di debolezza delle attività svolte e per attivare eventuali strategie di miglioramento.

CIOFS-FP - PUGLIA sede operativa di TARANTO

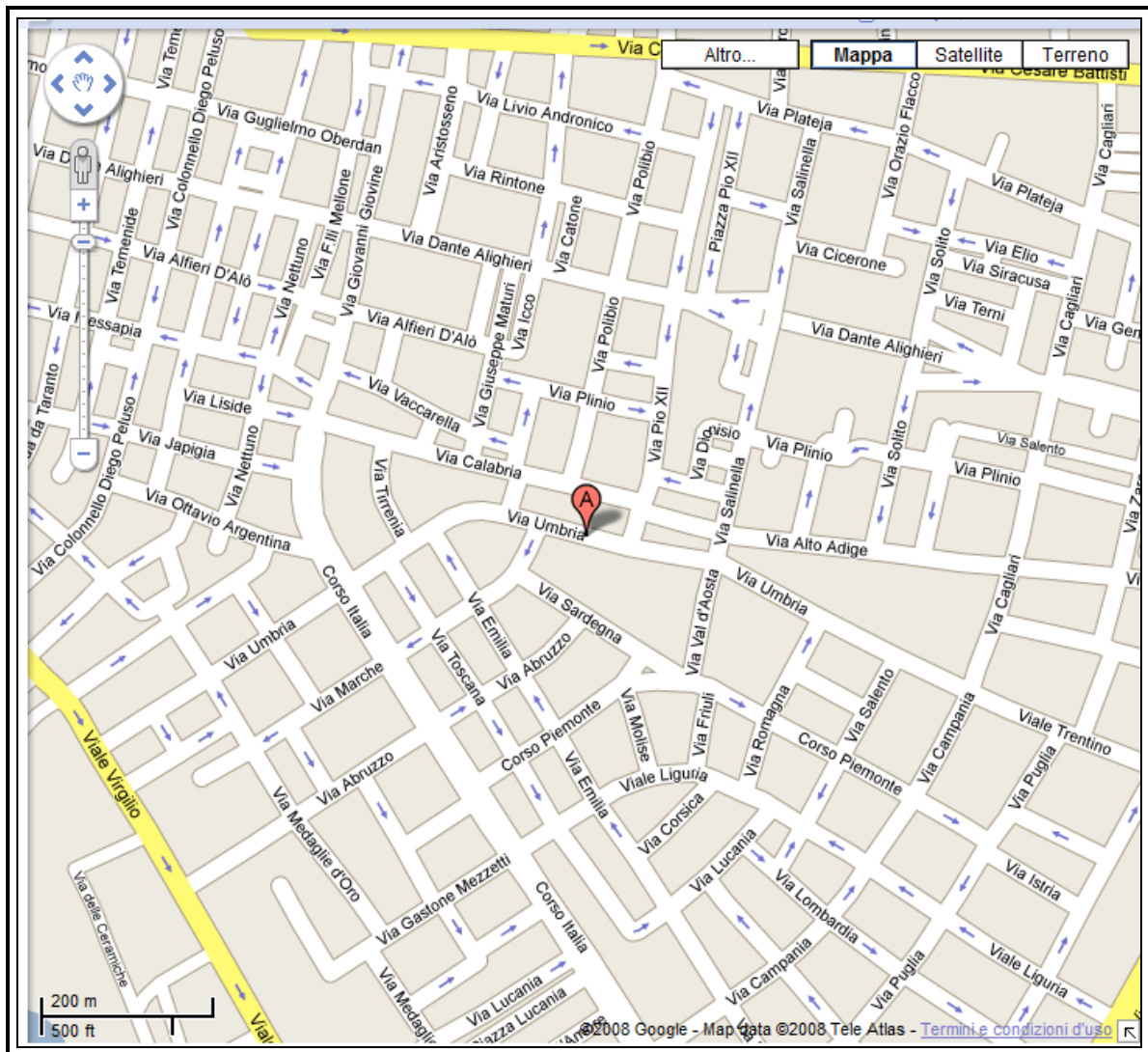
Indirizzo: Via Umbria, 162

Tel. 099/7303699 Fax 099/7360656 E-mail: ciofstaranto@tiscali.it

Sito internet: www.ciofspuglia.it

Giorni e orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle 9.00. alle 13.00

COME RAGGIUNGERCI



[Via Umbria, 162](#)

74100 Taranto TA

A questo indirizzo:

[Ciofs-Fp](#)

[Istituto Maria Ausiliatrice](#)

[Operativa di Taranto](#)

[Pgs Tama](#)