

*Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale*

Carta della Qualità Servizi Formativi



ciofs fp *lazio*

Sede Operativa

Via Marino Fasan, 58 - OSTIA (RM)

Tel. 065673502 - Fax 0656341490

direzioneostia@ciofslazio.it - www.ciofslazio.it

“L’Educazione è cosa di Cuore”

Don Bosco

“Vieni anche tu, apriremo un laboratorio...”

Madre Mazzarello

Indice

Introduzione

1 – Storia, identità, missione

- 1.1 – La storia del CIOFS-FP e dell'Associazione Regionale
- 1.2 – La storia del CFP Via Marino Fasan, 58 – Ostia (RM)
- 1.3 – Politica della qualità

2 – L'organizzazione

3 – Finalità, destinatari e interlocutori del CFP Via M. Fasan, 58 – Ostia (RM)

4 – I servizi

- 4.1 – Servizi orientativi
- 4.2 – Servizi formativi
- 4.3 - Gli standard di qualità dei servizi formativi

5 – Come aiutarci a migliorare

INTRODUZIONE

Questa è la Carta della Qualità del CIOFS-FP LAZIO.

Abbiamo pensato a questo strumento per descrivere la nostra Associazione, 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 Associazione e si impegnano con noi per raggiungere gli obiettivi della nostra *mission*.

Abbiamo pensato di realizzare la Carta della Qualità perché siamo convinti di avere 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 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 alle richieste dei nostri destinatari.

Per questo motivo abbiamo elaborato una Carta dei Servizi Formativi ed una dei Servizi Orientativi, che saranno distribuite ai rispettivi utenti al momento dell'erogazione del servizio stesso.

1 – Storia, identità, missione e politica della qualità

1.1 - La storia del CIOFS-FP e dell'Associazione Regionale CIOFS FP LAZIO

Il C.I.O.F.S.-FP (*Centro Italiano Opere Femminili Salesiane – Formazione Professionale*) rende attuale in Italia l'esperienza di Giovanni Bosco e Maria Mazzarello nell'area della Formazione Professionale. Fonda le proprie radici nel carisma e nella missione salesiana, ispirata dalla scelta di **Don Bosco** e **Madre Mazzarello** di occuparsi dei giovani del loro tempo, in un momento di crisi economica-sociale del Piemonte e dell'Italia di fine ottocento. Raccogliendo l'istanza di promozione sociale e culturale delle giovani donne a Mornese (piccolo centro in provincia di Alessandria), Madre Mazzarello intuisce l'urgenza educativa del suo tempo e avvia laboratori familiari e artigianali: *“Vieni anche tu... apriremo un laboratorio, accetteremo delle fanciulle; insegneremo loro a cucire, con l'intento però di insegnare loro a conoscere ed amare il Signore”*. Da questo momento fino all'immediato dopoguerra, l'Istituto delle FMA è costantemente presente sul territorio attraverso laboratori familiari, scuole serali, scuole agricole, convitti operai, scuole artigiane, scuole d'avviamento professionale e scuole aziendali, adeguando metodi e strumenti di intervento alle mutate condizioni del contesto sociale e lavorativo.

Nel 1948 il Ministero del Lavoro organizzò, tramite le Regioni, i **“Centri di Addestramento Professionale”**, affidati in molti casi anche ad Enti privati, specializzati nella formazione professionale per i giovani dopo i 14 anni d'età. L'Istituto coglie questa opportunità per ampliare la propria presenza in diverse regioni e per rispondere adeguatamente alla sempre crescente richiesta di servizi e alle maggiori responsabilità nel settore della formazione professionale, **nel 1953** fonda il **primo Istituto Professionale Femminile** legalmente riconosciuto dallo Stato e qualche anno dopo, **nel 1967**, l'**Ente CIOFS** operante nella Formazione Professionale.

Il CIOFS, ente giuridicamente riconosciuto con DPR n. 1105 del 20.10.1967, assunse la configurazione di Ente Promotore di carattere generale, affidando ad organizzazioni settoriali e territoriali, promosse dallo stesso CIOFS, la realizzazione di interventi e servizi più specifici. Nascono allora le Associazioni CIOFS FP nazionale e le Associazioni CIOFS FP regionali.

L'Associazione CIOFS FP Lazio, ente senza scopo di lucro, opera dal 1958 con sei Centri di Formazione Professionale presenti a Roma e provincia e partecipa, insieme alle altre Associazioni regionali ed al CIOFS FP Nazionale, ad iniziative nazionali e transnazionali.

1.2 - La storia del CFP – Via Marino Fasan, 58 - OSTIA – (RM)

Il CIOFS-FP Lazio, che ispira la propria formazione al progetto educativo dei Salesiani di Don Bosco e delle Figlie di Maria Ausiliatrice, inizia la sua esperienza inerente la formazione professionale nel XIII Municipio alla fine degli anni '80, contestualmente all'apertura di un Centro di Formazione Professionale, ubicato nel quartiere di Nuova Ostia. Fra coloro che hanno dato un forte impulso alla crescita del CFP ricordiamo Suor Piera Reali che ha dato avvio ai corsi inizialmente rivolti alle donne. In seguito l'offerta formativa è stata ampliata attraverso l'attivazione di corsi di formazione professionale rivolti ai giovani, rispondendo alle richieste del territorio in un'ottica di contenimento della dispersione scolastica. Un momento significativo nella storia del Centro è stato il trasferimento nel 2001 del CFP all'interno dell'Istituto Comprensivo di Via dell'Idroscalo e l'introduzione nell'offerta formativa, a partire dal 2003, dei corsi integrati sperimentali triennali di istruzione e formazione nell'ambito dell'obbligo scolastico e formativo, avvalendosi di formatori altamente qualificati, professionisti di settore, tutor, psicologi e orientatori in continuo e costante aggiornamento.

Il CFP è situato nel quartiere di Ostia Ponente che risulta essere un contesto territoriale caratterizzato da un alto indice demografico; negli ultimi anni, si è registrato un considerevole incremento della popolazione in genere, in particolare quella minorile e giovanile.

1.3- Politica della qualità

La proposta formativa del CIOFS FP Lazio è finalizzata alla promozione integrale della persona umana attraverso la dimensione educativa dell'orientamento, della formazione, dell'aggiornamento professionale. Ciò attraverso una metodologia che privilegia la dimensione attivo-pratica, partecipativa e interdisciplinare.

Particolare attenzione viene posta alla situazione femminile ed ai problemi di inserimento e reinserimento lavorativo delle fasce deboli.

In coerenza con la propria proposta formativa, il CIOFS FP Lazio ritiene prioritario il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

A.promuovere il successo formativo, l'inserimento o il reinserimento occupazionale attraverso iniziative di formazione iniziale, superiore, continua e permanente e l'attivazione di servizi di informazione, formazione, consulenza orientativa, di sostegno all' inserimento lavorativo ed alla creazione ed avvio d'impresa;

- B. perseguire e migliorare in maniera continuativa la soddisfazione dei destinatari anche attraverso l'utilizzo di strumenti e metodologie per una più attenta gestione d'aula;
- C. garantire un livello crescente di gradimento dei beneficiari favorendo il coinvolgimento, specie alle famiglie e alle imprese, nella costruzione e sviluppo del progetto personale e professionale degli utenti dei servizi formativi ed orientativi;
- D. assicurare, attraverso una puntuale attività di monitoraggio, al cliente finanziatore la corretta applicazione delle normative per la gestione dei servizi;
- E. promuovere la piena integrazione dell'Associazione con il territorio attraverso le Sedi formative (Centri di Formazione Professionali) e le Sedi orientative (sportelli d'orientamento);
- F. migliorare in maniera continuativa l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, attraverso una maggiore consapevolezza degli strumenti più idonei alla prevenzione di NC;
- G. migliorare la comunicazione per favorire la conoscenza della struttura, l'interazione tra processi e promuovere un sistema di qualità partecipata .

La politica della qualità è definita dalla Presidente dell'Associazione sulla base delle indicazioni dell'Associazione regionale e nazionale.

La politica viene riesaminata ed aggiornata periodicamente per assicurarne la coerenza con i principi ispiratori del CIOFS FP Lazio.

La Presidenza assicura la condivisione e la comprensione della politica da parte di tutto il personale attraverso specifiche attività di informazione e formazione.

2 - L'organizzazione

Il CIOFS-FP LAZIO fa parte di un sistema più ampio, quello del C.I.O.F.S. FP, che a sua volta rinvia al C.I.O.F.S., Ente promosso dall'Istituto FMA.

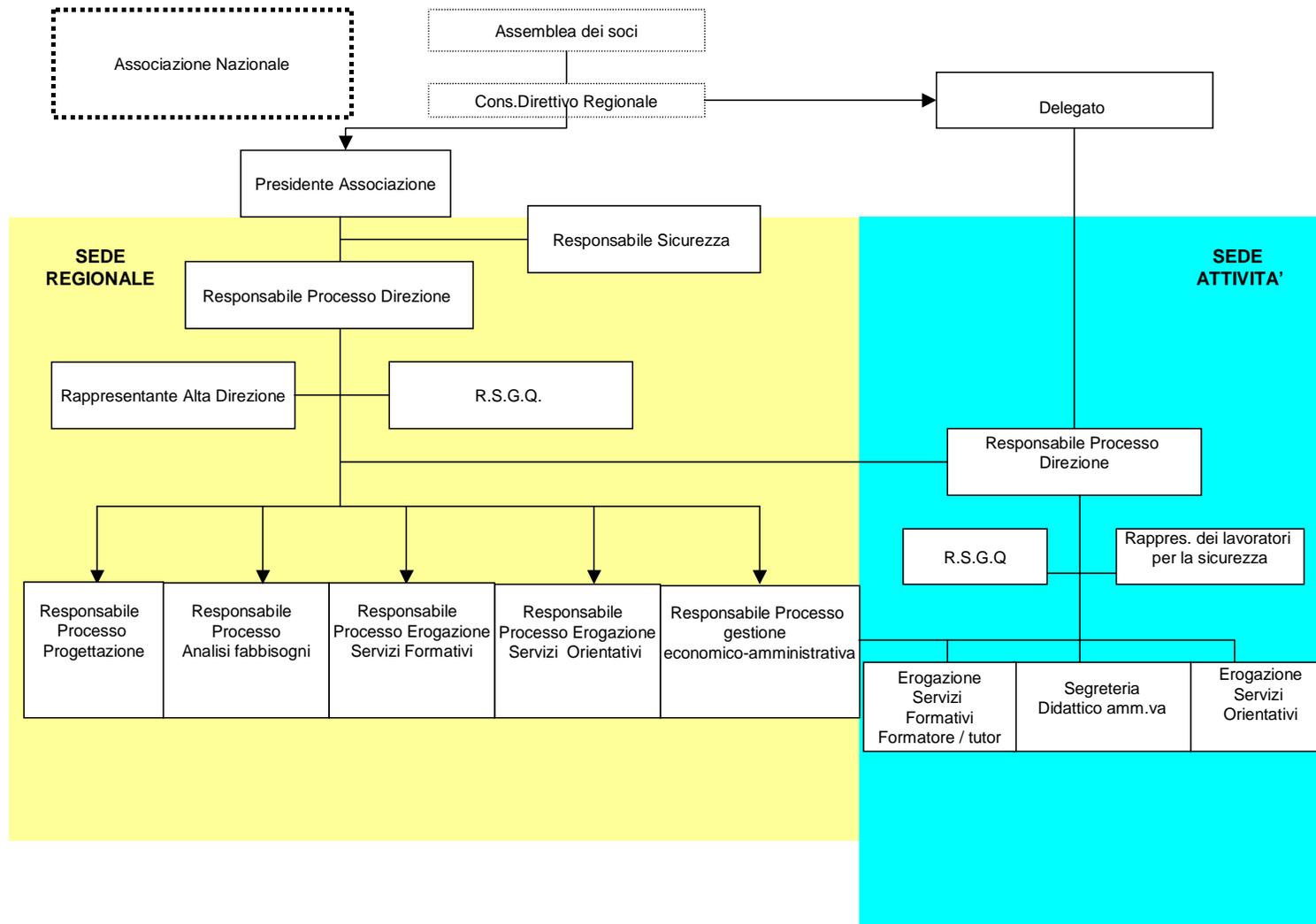
Il CIOFS-FP è presente in Italia in 15 Regioni, con altrettante Associazioni Regionali, tra cui il CIOFS FP LAZIO, e circa 100 Centri di Formazione Professionali (CFP)

Il CIOFS FP LAZIO è presente sul territorio regionale con sei Centri di Formazione Professionale:



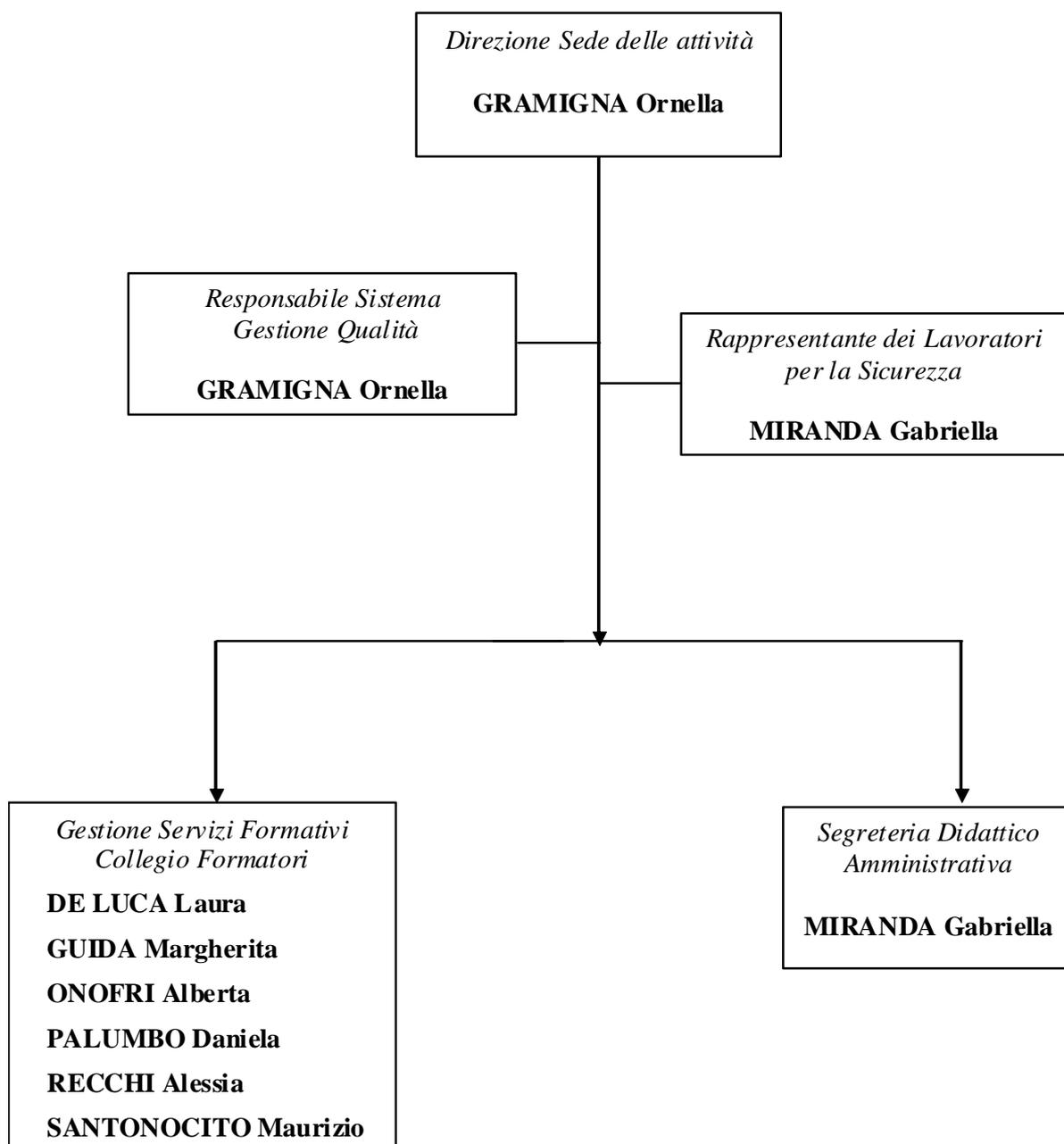
CFP V.le Palmiro Togliatti, 167 Roma	CFP Via Mauro Morrone 25 Roma	CFP Via Ginori, 10 Roma	CFP Via M. Fasan 58 Ostia RM	CFP Via Trieste 6 Ladispoli RM	CFP Via IV Novembre 4 Colleferro RM
--	-------------------------------------	-------------------------------	---	--------------------------------------	---

Struttura organizzativa dell'Associazione CIOFS FP LAZIO



ORGANIGRAMMA NOMINATIVO

*della Sede Operativa Via Marino Fasan, 58
00121 OSTIA (RM)*



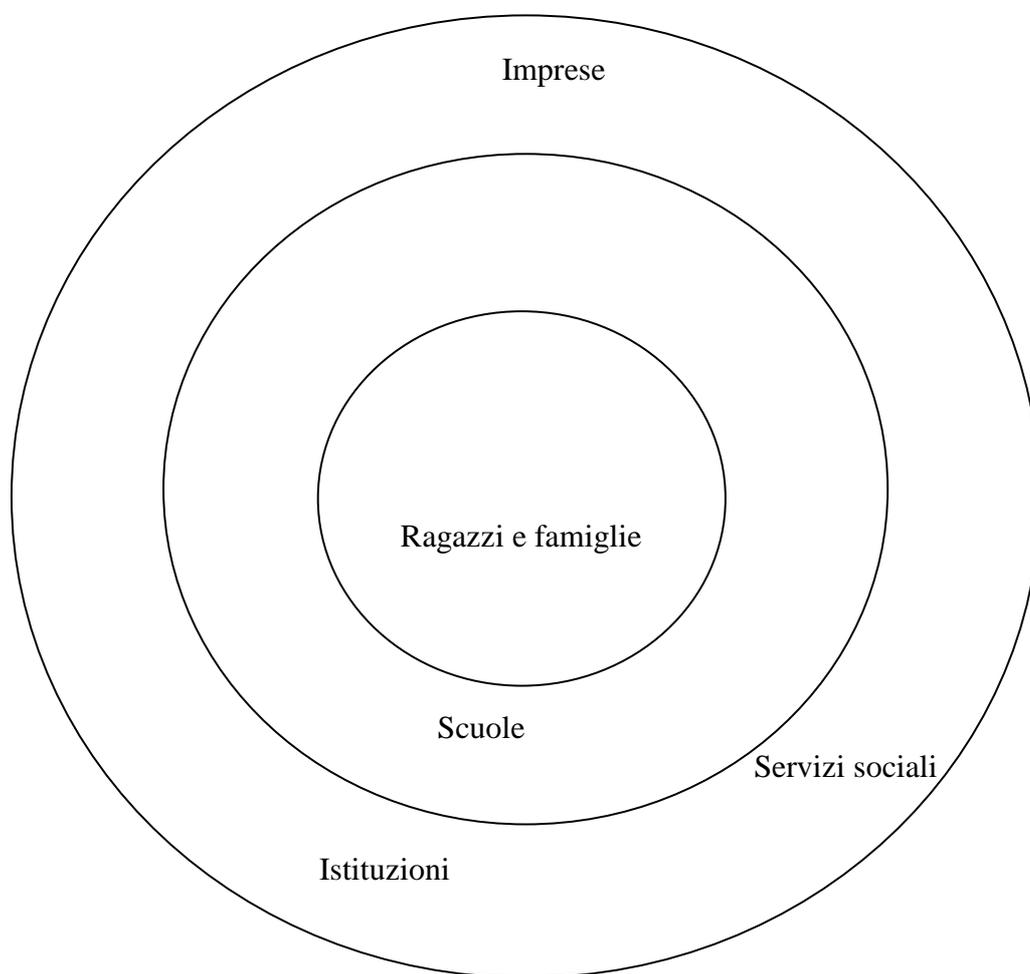
Roma, 16/09/2012

3 – Finalità, destinatari e interlocutori del CFP Via M. Fasan, 58 – OSTIA (RM)

I destinatari privilegiati dell'azione del CIOFS FP LAZIO sono ragazzi e giovani. In particolare il nostro servizio è rivolto ai ragazzi per i quali la formazione professionale può rappresentare la possibilità di realizzare un proprio progetto di crescita umana e formativa. Inoltre, il CIOFS FP LAZIO eroga i propri servizi a donne, stranieri e a coloro che hanno esigenze di formarsi professionalmente per migliorare le opportunità di realizzazione e integrazione.

Facendo riferimento a valori umani e cristiani di ispirazione salesiana, il CIOFS FP LAZIO si prende carico dei giovani e di quanti usufruiscono dei suoi servizi per offrire loro orientamento, formazione e opportunità per l'inserimento lavorativo.

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



4 – I servizi

4.1 Servizi orientativi

I servizi di orientamento offerti dalla Sede operativa sono rivolti agli allievi ed erogati grazie all'attività di un orientatore attivo presso la Sede con orario part-time. L'orientatore assolve a compiti di consulenza e sostegno rivolti agli allievi attraverso colloqui individuali, attività di orientamento al lavoro, elaborazione di curriculum personalizzati. Cura i contatti della Sede operativa con le strutture dei Servizi Sociali presenti sul territorio.

In casi specifici si occupa di ri-orientare gli allievi verso strutture scolastiche più idonee alle loro inclinazioni e capacità. Accompagna gli allievi del terzo anno indirizzandoli alla scelta di una eventuale istituzione scolastica superiore presso la quale proseguire gli studi curando il passaggio e l'iscrizione nei suoi aspetti didattici e amministrativi.

L'orientatore inoltre:

- collabora con il responsabile del Coordinamento dei servizi orientativi
- svolge un servizio di orientamento sul territorio, in rapporto ai destinatari dell'offerta formativa, in particolare in relazione con il sistema scolastico delle scuole medie inferiori.

Nello svolgimento delle attività l'orientatore ha come collaboratori i formatori ed i tutor sia per i servizi di informazione sia per rapportarsi con la realtà sociale ed economica del territorio per la rilevazione dei fabbisogni formativi.

Per ulteriori e specifici fabbisogni orientativi la Sede Operativa di Ostia si avvale dei servizi dello sportello informativo operante in Via Palmiro Togliatti – Roma.

4.2 I SERVIZI FORMATIVI

La Sede Operativa è titolare delle attività di formazione iniziale, superiore e continua pianificate e progettate dalle Sede Regionale.

Le attività di formazione iniziale sono rivolte a ragazzi con età compresa tra i 14 e i 18 anni e valgono come adempimento dell'obbligo di istruzione e dell'obbligo formativo.

Le attività di formazione superiore sono rivolte a giovani e adulti con titolo di studio di istruzione secondaria superiore; quelle di formazione continua sono rivolte ad utenti giovani e adulti, occupati e disoccupati.

Tutte le attività formative sono finanziate da Enti nazionali, territoriali e locali.

Sulla base del progetto redatto dalla Sede Regionale e approvato dall'Ente Finanziatore, la Sede Operativa cura l'organizzazione dei servizi formativi mediante la definizione degli obiettivi e dei contenuti, delle metodologie, l'individuazione delle risorse umane e strumentali necessarie per l'attuazione dell'intervento.

I percorsi formativi triennali o biennali sono progettati in un'ottica modulare e afferiscono alle seguenti aree professionali:

- ❖ Grafica Fotografica Cartotecnica: Fotografia
- ❖ Lavori d'ufficio: Conduzione Aziendale
- ❖ Lavori d'ufficio: Lingue Estere
- ❖ Attività Promozionali e Pubblicitarie: Marketing
- ❖ Informatica: Aree Tecnologiche e Applicazione
- ❖ Informatica: Analisti Programmatori, Operatori Generici
- ❖ Servizi Socio Educativi: Servizi sociali e Sanitari
- ❖ Benessere: Acconciatore

Gli interventi di formazione superiore e continua, spesso anche integrati ai servizi orientativi, vengono sviluppati dalla Sede Operativa sulla base delle indicazioni contenute nel progetto di massima.

L'offerta formativa della Sede viene ampiamente pubblicizzata sulla stampa nazionale e locale e sul sito dell'Ente; informative sui corsi vengono distribuite presso le Scuole partner, i Centri per l'Impiego, le Scuole medie, le aziende, i Municipi, i servizi sociali presenti sul territorio.

Annualmente, presso la segreteria, è disponibile l'elenco dei corsi attivati presso le Sedi Operative.

4.3 - Standard di qualità dei servizi formativi

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ACCOGLIENZA	Accessibilità	<p>La segreteria riceve: martedì dalle 8.30 alle 10.30 venerdì dalle 12.00 alle 14.00</p> <ul style="list-style-type: none"> • E' possibile reperire il materiale informativo relativo alle diverse opportunità formative tramite: <ul style="list-style-type: none"> – lo sportello di orientamento – gli uffici di segreteria – il sito web www.ciofslazio.it • Si possono ottenere informazioni tramite: <ul style="list-style-type: none"> – Telefono in tempo reale – Fax entro due giorni lavorativi – e-mail entro due giorni lavorativi: ostia@ciofslazio.it direzioneostia@ciofslazio.it • Una serie di bacheche, cartelli ed indicazioni forniscono le informazioni per individuare gli uffici ed il personale a cui rivolgersi • L'accoglienza è garantita da personale disponibile ed accogliente
	Iter di accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio di orientamento attivo presso la sede Operativa effettua colloqui per fornire informazioni sui percorsi formativi, la durata, gli orari ed il periodo di svolgimento, il programma o la figura professionale da formare e/o per materiale cartaceo relativo all'informazione richiesta • Per ogni colloquio effettuato viene compilata una Scheda di accesso allo sportello e si può esprimere un gradimento anonimo mediante la Scheda di monitoraggio dell'utenza allo sportello nell'ottica di un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio.
	Rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> • I dati sono trattati e custoditi in osservanza della legge sulla privacy (DLgs 196/03)
	Risorse	<ul style="list-style-type: none"> • Direttore della Sede (Ornella Gramigna) • Orientatore • Operatore amministrativo (Miranda Gabriella)

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
AVVIO ATTIVITA'	Iscrizione	<ul style="list-style-type: none"> Le iscrizioni possono essere effettuate entro i termini indicati dal Ministero della Istruzione e dalla Regione Lazio.
	Preferenze	<ul style="list-style-type: none"> Nella definizione degli elenchi di iscrizione si tiene conto dell'età e della data di presentazione della domanda
	Programmazione	<ul style="list-style-type: none"> E' prevista la possibilità di realizzare programmi personalizzati all'interno del percorso formativo
	Azioni di supporto orientativo	<ul style="list-style-type: none"> Sono previsti colloqui individuali di routine e a richiesta con personale esperto
	Proposta, patto formativo e regolamento	<ul style="list-style-type: none"> Al momento dell'iscrizione viene consegnato alle famiglia il <i>Regolamento degli allievi</i> All'avvio delle attività formative ciascun allievo, sulla base della proposta formativa, stipula il patto formativo con il CFP sottoscritto dalla famiglia e controfirmato dal responsabile del Centro. La proposta e il patto esplicitano: gli obiettivi e le caratteristiche dell'intervento, le modalità di attuazione, la valutazione e certificazione intermedia e finale, impegni e obblighi delle parti. Viene, altresì, sottoscritto dall'allievo e dalla famiglia il <i>Regolamento degli allievi</i>.
	Informazione	<ul style="list-style-type: none"> Agli alunni all'inizio di ogni percorso formativo è previsto il modulo di accoglienza nel quale vengono approfondite le conoscenze relative al regolamento, le caratteristiche del percorso formativo, il programma, le modalità di verifica e valutazione, la struttura organizzativa e logistica del centro.
	Risorse	<ul style="list-style-type: none"> Direttore (Ornella Gramigna) Orientatore Formatore Tutor d'aula e di stage

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA' FORMATIVA	Qualità dei formatori	<ul style="list-style-type: none"> • I formatori sono in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa nazionale e dalle Linee Guida regionali • I formatori condividono la <i>mission</i> dell'Ente, il progetto educativo del CFP e rispettano il Codice Etico e il Regolamento Organizzativo adottati dall'Ente • I formatori partecipano a incontri collegiali mensili presieduti dalla direzione locale per discutere i profili complessivi degli studenti, il livello di apprendimento raggiunto in relazione alle singole discipline, gli strumenti e le strategie idonee al superamento delle criticità nonché l'organizzazione delle attività formative • I formatori e il personale del CFP partecipano ogni anno a iniziative di formazione e/o aggiornamento proposte dal CIOFS regionale o dal CIOFS nazionale • Il reclutamento del personale avviene tramite: <ul style="list-style-type: none"> – selezione dei <i>curricula</i> – colloquio personale – condivisione della <i>mission</i> – esperienza educativa e formativa
	Qualità degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> • Il centro ottempera all'osservanza del D.Lgs. 81/08 in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro • Gli spazi sono organizzati in un'ottica di abbattimento delle barriere architettoniche • Gli ambienti scolastici garantiscono condizioni igieniche adeguate
	Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • Direttore (Ornella Gramigna) • n° 18 formatori/tutor
	Risorse logistiche	<ul style="list-style-type: none"> • n° 2 aule di teoria, • n° 3 laboratori informatici multimediali, • laboratorio di acconciatore • biblioteca/Videoteca • palestra

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA' FORMATIVA	Qualità delle dotazioni tecniche	<ul style="list-style-type: none"> • Ogni laboratorio informatico multimediale è attrezzato con venti postazioni singole collegate in rete con almeno una stampante • Ogni aula è attrezzata con una Lavagna Interattiva Multimediale (LIM) • Il laboratorio di acconciatore rispetta la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro • Viene effettuata la manutenzione e l'aggiornamento costante dell'hardware e dei software
	Materiali e attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> • Agli allievi sono forniti gratuitamente libri di testo e/o dispense • Il CFP mette a disposizione di allievi e formatori, per uso esclusivamente didattico, sussidi didattici multimediali, videoteca e biblioteca, fotocopiatrici, scanner, fax e attrezzature d'ufficio. • Il centro è dotato di: videoproiettori, lavagne luminose, televisori, videocamere, lettori DVD, LIM.
	Flessibilità dell'offerta formativa	<ul style="list-style-type: none"> • I percorsi formativi triennali sono realizzati in convenzione con gli Istituti Statali Superiori • E' garantita agli allievi la possibilità di effettuare passaggi e passerelle tra il sistema dell'Istruzione e della Formazione, sia durante, sia alla fine del percorso formativo con apposite azioni di orientamento e accompagnamento, secondo un sistema condiviso di riconoscimento dei crediti e certificazione delle competenze • Realizzazione di tirocini orientativi per i corsi di primo anno presso aziende operanti nel settore professionale prescelto • Realizzazione di tirocini formativi per i corsi di secondo e terzo anno per favorire l'integrazione tra scuola/formazione/lavoro al fine di applicare, adattare e migliorare capacità e competenze acquisite • La collaborazione con le aziende si esplicita attraverso la sottoscrizione di convenzioni e progetti di tirocinio individualizzati

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA' FORMATIVA	Rapporti con le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> • All'avvio dell'anno formativo nell'ambito di incontri orientativi/informativi con le famiglie vengono illustrati: il regolamento degli allievi, il progetto educativo, il calendario scolastico, le caratteristiche dei percorsi formativi, il personale docente e i ruoli di responsabilità • Convocazione periodica (1°, 2° quadrimestre) per la consegna delle pagelle e colloquio con i formatori • Contatti telefonici e personali per monitorare l'andamento scolastico e disciplinare degli allievi • Comunicazioni scritte per l'informazione continua sulle attività scolastiche
	Relazione educativa	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità continua del Responsabile del CFP a curare le relazioni con gli allievi, le famiglie e il personale • Ogni corso usufruisce della figura del Tutor d'aula per curare i rapporti tra CFP e gli studenti, i formatori e le famiglie • Attività ludico-ricreative, integrative e di socializzazione in occasione di ricorrenze e feste salesiane • Gli studenti che nel corso dell'anno si saranno distinti per frequenza, puntualità, educazione, impegno e collaborazione riceveranno un riconoscimento ufficiale al termine dell'anno formativo.
ATTIVITA' FORMATIVA	Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lezioni frontali in aula di teoria e/o laboratorio con l'utilizzo di sussidi e strumenti multimediali • Percorsi personalizzati attivati dalla Sede Operativa – utilizzo di metodologie didattiche alternative e diversificate per rispondere a bisogni formativi ed educativi specifici • Programmazioni differenziate per studenti diversamente abili certificati - predisposizione di una programmazione di dettaglio attenta alle reali potenzialità di studenti diversamente abili per il raggiungimento di livelli minimi di competenza • Attività di recupero scolastico – ore di attività didattiche a disposizione dei formatori del CFP per consentire agli studenti di recuperare debiti formativi o lacune pregresse

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA' FORMATIVA	Valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di valutazione e monitoraggio delle competenze disciplinari e relazionali degli studenti – almeno quattro valutazioni periodiche dell'efficacia dell'azione formativa, una valutazione in ingresso, due valutazioni in itinere (30% e 70% del percorso formativo) e una finale • Certificazione delle competenze acquisite al termine del primo e secondo anno attraverso una scheda crediti. • Certificazione dell'Assolvimento dell'obbligo scolastico al termine del 2° anno di corso. • Conseguimento di un Attestato di Qualifica al termine del percorso formativo, rilasciato dall'Ente Finanziatore, dopo il superamento dell'esame finale. L'attestato di qualifica è spendibile per rientro al IV° anno degli Istituti Tecnici e Professionali. Gli studenti che non conseguiranno l'Attestato di Qualifica riceveranno un Certificato delle Competenze.
	Partecipazione	<p>Nel corso dell'attività formativa viene monitorata, tramite appositi questionari di gradimento, la soddisfazione del servizio offerto:</p> <ul style="list-style-type: none"> – agli allievi – alle famiglie – alle aziende
	Regolamento di disciplina	<p>Il direttore del CFP vigila sul rispetto del regolamento da parte degli allievi. In base alla gravità delle inosservanze vengono adottati i seguenti provvedimenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richiamo verbale • Comunicazione telefonica e/o scritta alla famiglia • Sospensione temporanea dall'attività formativa • Richiamo scritto • Riorientamento verso altra istituzione scolastica e formativa più adeguata alle esigenze formative ed educative dell'allievo • Nel caso di danni arrecati alla struttura o alle attrezzature al responsabile sarà richiesto il relativo risarcimento. • Il comportamento durante il percorso scolastico sarà oggetto di specifica valutazione.

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ACCOMPAGNAMENTO AGLI STUDI E ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO	Orientamento/ Accompagnamento al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • All'interno dei percorsi formativi sono previsti moduli di orientamento e accompagnamento per sviluppare competenze utili all'inserimento lavorativo • Riferimento a una rete territoriale con le aziende che cooperano alla realizzazione dei tirocini orientativi/formativi
	Prosecuzione agli studi	<ul style="list-style-type: none"> • L'Attestato di Qualifica, riconosciuto a livello nazionale, consente la prosecuzione degli studi al quarto anno di un Istituto Tecnico, Professionale, industriale • Il CFP agevola tale inserimento con azioni di accompagnamento in uscita in collaborazione con gli Istituti statali superiori
	Dopo la qualifica	<ul style="list-style-type: none"> • Si raccolgono informazioni a sei, dodici mesi sulle attività post-qualifica degli allievi
I RAPPORTI CON IL TERRITORIO	Informazione al pubblico	<p>Il CFP pubblica le proprie attività attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Un sito internet aggiornato ogni quindici giorni (www.ciofslazio.it) – Brochures e materiale divulgativo legato alle singole iniziative reperibile presso lo sportello di orientamento e/o la segreteria didattica del centro
	Contatti con le scuole	<p>Si effettuano regolarmente incontri informativi/orientativi presso le scuole secondarie di 1° e 2° grado presenti sul territorio</p>
	Analisi della domanda formativa	<p>Il piano delle iniziative cursuali viene effettuato tenendo conto della domanda formativa e delle richieste dell'Ente Finanziatore</p>
	Certificazioni	<p>Il CFP è sede accreditata per:</p> <ul style="list-style-type: none"> – le certificazioni della Lingua Inglese rilasciate dalla Camera di Commercio di Londra (LCCI IQ - <i>London Chamber of Commerce Industry – International Qualifications</i>), organismo riconosciuto dal Ministero dell'Istruzione – la certificazione per la Patente Europea del Computer (ECDL)
	Rapporti con altri servizi	<p>Il CFP mantiene contatti periodici e regolari con le istituzioni del territorio</p>

5 - Come aiutarci a migliorare

La qualità dei servizi offerti dal CFP è garantita attraverso:

- l'adozione di un **Sistema di Qualità**, certificato ed approvato dal Lloyd's Register Quality Assurance Italy Srl nel giugno 2000;
- 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

Modalità di ascolto dell'utenza

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 può essere migliorato. Saranno per noi uno stimolo e un aiuto.

E' possibile inviare le segnalazioni in uno dei seguenti modi:

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

E' inoltre possibile, presso la Sede operativa, far pervenire suggerimenti e/o reclami utilizzando l'apposita cassetta.

Modalità di raccolta e trattamento reclami

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 dalla conferma di ricezione*, 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 7 giorni lavorativi* dalla registrazione saranno adottate le procedure mirate alla gestione del disagio stesso
- nel caso di suggerimenti o proposte, *entro 5 giorni lavorativi* dalla rilevazione 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 LAZIO - CFP

Indirizzo **Via Marino Fasan, 58 Ostia - ROMA**

Tel. 065673502

Fax 0656341490

E-mail ostia@ciofslazio.it

Sito internet: www.ciofslazio.it

Giorni e orari di apertura al pubblico:

martedì dalle 08.30 – 10.30; venerdì dalle 12.00 alle 14.00

Durante l'anno solare il CFP resterà chiuso nei giorni festivi, durante le vacanze scolastiche di Natale e Pasqua e nel mese di Agosto

La sede operativa di **Via Marino Fasan, 58 Ostia - 00121 Roma** copre un bacino di utenza nel territorio del XIII Municipio di Roma (Ostia, Ostia Antica, Casalpalocco, Dragona, Infernetto) e del Comune di Fiumicino.



Come raggiungerci:

La sede è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- ferrovia Roma-Lido + linee ATAC
- linee ATAC 01, 014, 05
- linea COTRAL + linea ATAC 01

Roma, 16/09/2012