

*Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale*

Carta della Qualità

Servizi Formativi e Servizi Orientativi



ciofs **fp** *lazio*

A.F. 2015/2016

Sede Operativa

Viale Palmiro Togliatti, 167 – 00175 ROMA

Tel. 0671543068 - Fax 0671076504

direzionetogliatti@ciofslazio.it — togliatti@ciofslazio.it — www.ciofslazio.it

15 settembre 2015

“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 Viale P. Togliatti, 167 – Roma

1.3 – Politica della Qualità

2 – L'organizzazione

3 – Finalità, destinatari e interlocutori del CFP V.le P. Togliatti, 167 Roma

4 – I servizi

4.1 – Servizi orientativi

4.2 – Servizi formativi

Gli standard di qualità dei servizi formativi offerti dal CFP V.le P.
Togliatti, 167 - Roma

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 organizzazione, 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 obiettivi della nostra *mission*.

Abbiamo pensato di realizzare questa Carta 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 ai bisogni delle persone per cui lavoriamo.

Per questo motivo abbiamo elaborato una Carta dei *Servizi formativi* e 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 Madre 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 – Viale Palmiro Togliatti, 167 - ROMA

L'istituto Don Bosco di Viale P. Togliatti, 167 – ROMA, gestito dalle FMA, nasce nel nuovo quartiere di Cinecittà alla periferia di Roma nel 1951 per rispondere ai bisogni educativi/formativi del territorio.

Alla fine degli anni '50 (1958) l'opera si accresce con l'apertura del Centro di Formazione Professionale per accogliere le ragazze con situazioni di disagio economico, sociale e culturale. Fino ad oggi il sistema educativo di Don Bosco basato su: ragione, religione e amorevolezza è il punto forza del Centro.

Numerosi sono i giovani sia del quartiere che delle zone limitrofe, fino ai Castelli Romani, che chiedono di usufruire dei servizi del Centro.

Tra le personalità di spicco che hanno contribuito alla crescita del CFP ricordiamo Suor Rina Colletti che ha dato avvio ai corsi per Steno-dattilografi; Suor Marcellina Conviti che ha introdotto e sviluppato in seguito l'area informatica; Suor Fata Orecchiuti per la parte contabile.

Dagli anni '90 è stato consentito l'accesso anche ai ragazzi e l'attività, si è ampliata con l'attivazione di corsi di formazione iniziale e superiore, per meglio rispondere alla richiesta del mercato del lavoro, aprendosi anche ad altri settori professionali quali la fotografia e il disegno tecnico computerizzato. E' stato aperto, inoltre, nel Centro uno sportello orientativo/informativo per offrire ai ragazzi, alle famiglie e a tutto il territorio un ulteriore servizio di consulenza.

Dal 2003 la proposta formativa si è maggiormente arricchita, con la collaborazione delle scuole statali territoriali, con la sperimentazione dei percorsi triennali integrati dell'obbligo scolastico divenendo l'attività predominante del Centro.

1.3 Politica della qualità

Il Ciofs fp lazio promuove la formazione integrale, la crescita umana, sociale e lavorativa dei giovani, con un'attenzione particolare alle fasce a rischio di esclusione, attraverso l'orientamento, l'istruzione e la formazione professionale. In tale ottica il CIOFS-FP Lazio è, da sempre, attento alla dialettica tra momento culturale e formativo propriamente detto e sviluppo della dimensione intellettuale, affettiva, sociale, politica e religiosa dell'educazione e alle sfide provenienti dalla società. Alla nuova domanda di formazione, divenuta ricerca da parte delle famiglie e dei giovani di uno strumento che possa facilitare, non solo il primo inserimento nel mondo del lavoro ma anche processi di riconversione e mobilità professionale, l'Ente risponde con l'elaborazione di un quadro culturale formativo costantemente rinnovato nelle strutture, nelle metodologie, nell'impiego delle risorse umane e strumentali, che mira ad uno sviluppo della progettazione educativa e formativo-professionale; all'individuazione e sperimentazione di standard qualitativi dell'azione formativa; all'applicazione di un sistema di valutazione dell'efficacia ed efficienza dei processi attivati; ad una sempre maggiore integrazione ed interazione con il territorio.

A tal fine pone particolare attenzione al:

- **Rispetto della Mission associativa** per soddisfare le aspettative e le richieste del cliente
 - Promuovendo azioni e progetti di istruzione e formazione professionale rispondenti alle attese ed ai bisogni, anche inespressi, dell'utenza
 - Curando il dialogo costante con il sistema cliente per comprenderne i reali bisogni di servizi e offrire risposte adeguate e spendibili sul mercato definendone le caratteristiche con la sua diretta collaborazione;
 - Adottando e attuando il Modello Organizzativo dell'Ente nella sua interezza
 - Collaborando con il CIOFS FP e con le restanti AR per il perseguimento di obiettivi comuni
- **Raggiungimento della VISION** per perseguire il miglioramento continuo dei servizi e delle procedure di gestione
 - Realizzando iniziative formative, per i ragazzi dai 14 ai 18 anni, per l'assolvimento del diritto-dovere ed a vantaggio delle fasce sociali più deboli e/o in situazione di disagio, che garantiscano un inserimento/reinserimento lavorativo rispondente alle nuove richieste e esigenze del mercato;

- Attuando un monitoraggio puntuale della attività svolte e della corretta applicazione delle normative per la gestione dei servizi secondo le direttive previste dal cliente finanziatore e nel rispetto dei requisiti del Sistema Qualità e del Modello Organizzativo dell'Ente
- Perseguendo l'innovazione metodologica, organizzativa, strutturale e logistica
- Svolgendo una accurata analisi dei fabbisogni della realtà produttiva territoriale

Diffusione della cultura della qualità all'interno dell'Associazione

- Socializzando gli obiettivi della qualità e i programmi con cui si intende raggiungerli,
- Creando le condizioni per favorire il coinvolgimento, il confronto e la partecipazione di tutto il personale e dei collaboratori
- Formando e sensibilizzando le risorse ad assumere un ruolo attivo nel raggiungimento degli obiettivi

• Valorizzazione delle potenzialità e delle capacità operative delle risorse dell'Associazione

- Aggiornando ed accrescendo costantemente il livello delle competenze e conoscenze possedute dagli operatori CIOFS-FP come risposta ai fabbisogni del contesto territoriale e capacità di adeguarsi alle evoluzioni del mercato della formazione;
- Promuovendo il coinvolgimento delle risorse umane considerando ciascuna di esse importante per il raggiungimento degli obiettivi, e così favorire la collaborazione e la presa in carico di responsabilità nella diversità dei compiti e delle funzioni affidate;
- Curando e ampliando la rete di partner territoriali

2 - L'organizzazione

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

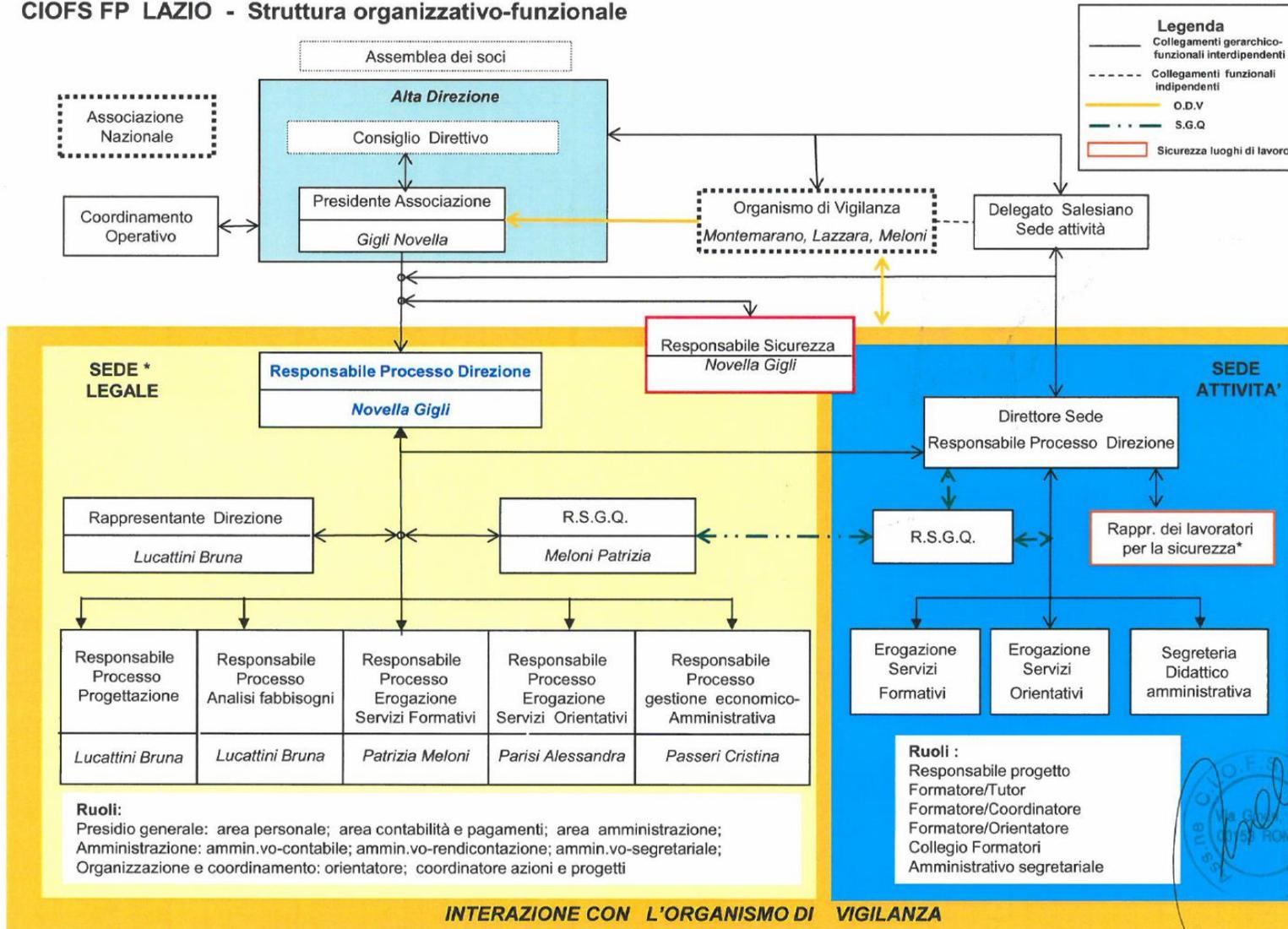
Il CIOFS-FP è presente in Italia in 15 Regioni, con altrettante Associazioni Regionali tra cui il CIOFS FP LAZIO e circa 100 Centri di Formazione Professionali (CFP)

Il CIOFS FP LAZIO è presente sul territorio regionale con 6 CFP.



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

CIOFS FP LAZIO - Struttura organizzativo-funzionale

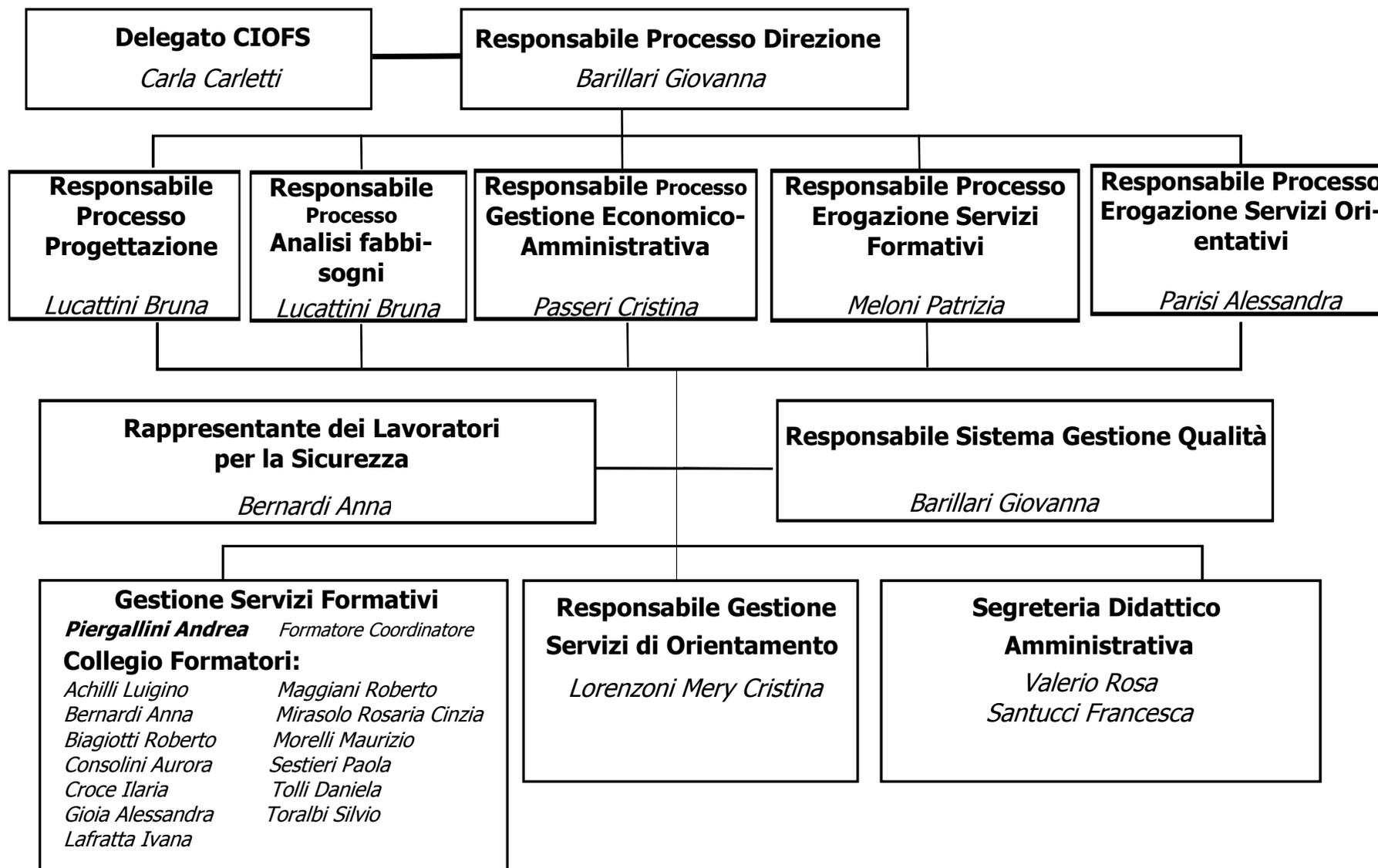


* per la Sede Legale il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza coincide con quello della Sede di Via Ginori 10

Roma, maggio 2014

ORGANIGRAMMA NOMINATIVO

CIOFS FP LAZIO – Viale Palmiro Togliatti, 167 – 00175 Roma



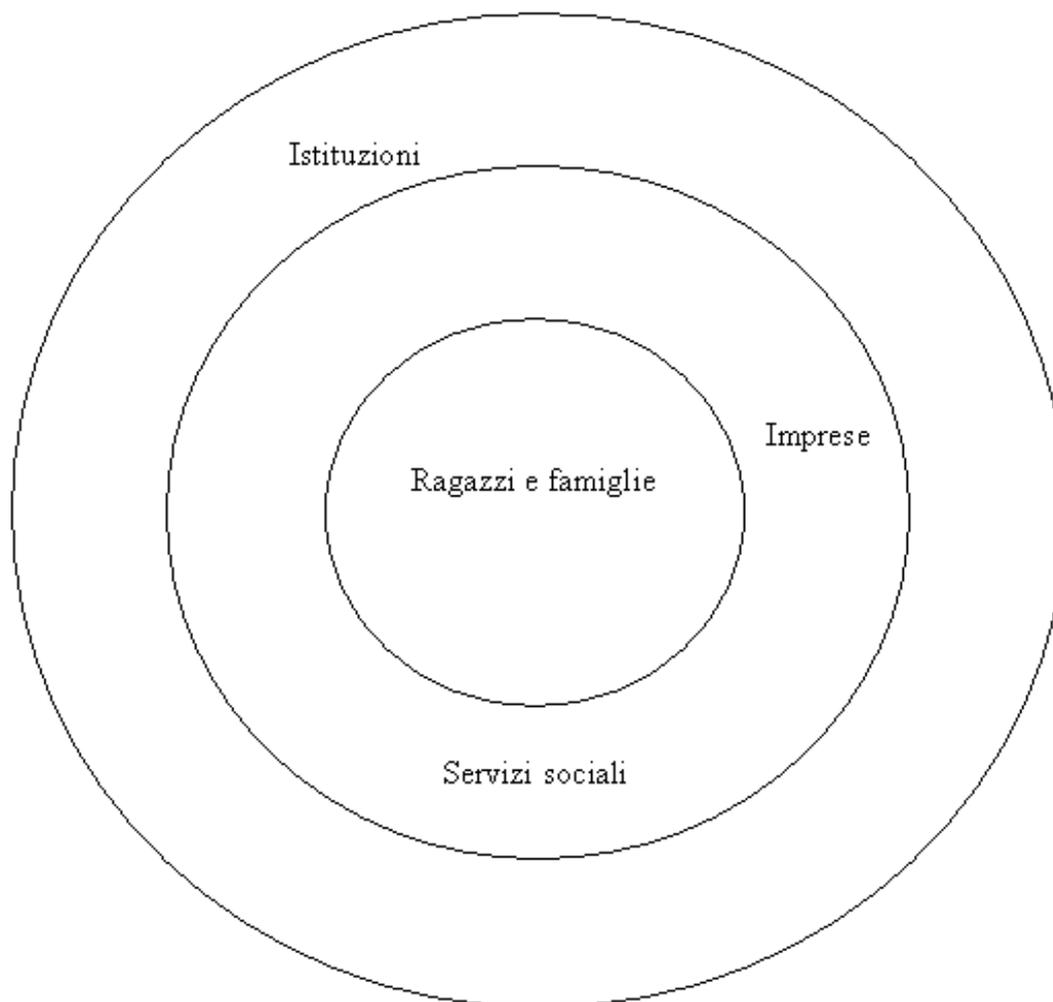
Roma, 15.09.2015

3 – Finalità, destinatari e interlocutori del CFP V.le P. Togliatti, 167 - ROMA

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 formativi

4.2. Standard di qualità dei servizi formativi

- Accoglienza
- Avvio attività
- Attività formativa
- Accompagnamento agli studi e all'inserimento lavorativo
- I rapporti con il territorio

4.3. Servizi orientativi

Quali servizi puoi trovare presso il nostro Sportello

- Servizio di informazione orientativa
- Servizio di formazione orientativa
- Servizio di consulenza orientativa
- Servizio di sostegno inserimento lavorativo
- Servizio di sostegno all'avvio d'impresa
- Rapporti col territorio

Servizi Formativi



ciofs **fp** *lazio*

4.1 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 ed 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

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, locale e sul sito dell'Ente. Informative sui corsi vengono distribuite presso le scuole partners, i centri per l'impiego, gli istituti scolastici, le parrocchie, le aziende, i municipi etc.

Annualmente presso la segreteria e lo sportello è disponibile l'elenco dei corsi attivati presso la Sede Operativa

4.2 GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto						
ACCOGLIENZA	Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> • La segreteria riceve il: <table style="margin-left: 40px; border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">lunedì</td> <td>10.30 – 13.30</td> </tr> <tr> <td>mercoledì</td> <td>14.30 – 17.30</td> </tr> <tr> <td>venerdì</td> <td>08.30 – 11.30</td> </tr> </table> • 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: togliatti@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 	lunedì	10.30 – 13.30	mercoledì	14.30 – 17.30	venerdì	08.30 – 11.30
	lunedì	10.30 – 13.30						
	mercoledì	14.30 – 17.30						
	venerdì	08.30 – 11.30						
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 Sede • Delegato • Coordinatore Sede • Responsabile Servizi Orientativi • Operatore Amministrativo 							

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
	Risorse	<ul style="list-style-type: none"> Direttore, coordinatore, orientatore, formatore, tutor d'aula
	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 famiglie il Regolamento degli allievi 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 Regolamento degli allievi.
	Integrazione formativa	<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 Coordinatore 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 allievi, 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. 196/03 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 • Coordinatore • n. 30 Formatori/Tutor
	Risorse logistiche	<ul style="list-style-type: none"> • 5 Aule di teoria • 7 Laboratori informatici multimediali • 3 Laboratori di elettronica • 2 Palestre • 1 Biblioteca • 1 Cortile con porticato • 1 Giardino • 1 Ascensore

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) • Viene effettuata la manutenzione e aggiornamento costante dell'hardware e dei software
	Materiale 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 multimediali, videoteca, biblioteca, fotocopiatrici, scanner, fax e attrezzature d'ufficio • Il centro è dotato di: videoproiettori, lavagne luminose, televisori, videocamere, lettori DVD, LIM, PC portatili
	Flessibilità dell'offerta formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Nei percorsi formativi triennali è 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 un 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 esplicitano 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: regolamento del centro, il progetto educativo, il calendario scolastico, le caratteristiche dei percorsi formativi, il personale docente e i ruoli di responsabilità • Convocazione periodica (1° e 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 allievi, i formatori e le famiglie • Attività ludico-ricreative, integrative e di socializzazione in occasione di ricorrenze e feste salesiane • Gli allievi che nel corso dell'anno si saranno distinti per frequenza, puntualità, educazione, impegno e collaborazione riceveranno un riconoscimento ufficiale al termine dell'anno formativo.

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
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 allievi diversamente abili certificati - predisposizione di una programmazione di dettaglio attenta alle reali potenzialità di allievi diversamente abili per il raggiungimento di livelli minimi di competenza • Attività di recupero scolastico – ore di attività didattiche per consentire agli allievi 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 allievi – 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 allievi 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 • Nel caso di danni arrecati agli ambienti e/o alle attrezzature al responsabile sarà richiesto il relativo risarcimento • Il comportamento durante il percorso scolastico sarà oggetto di specifica valutazione • Riorientamento verso altra istituzione scolastica e formativa più adeguata alle esigenze formative ed educative dell'allievo

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
	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 pubblicizza le proprie attività attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un sito internet aggiornato con cadenza mensile (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 corsuali viene effettuato tenendo conto della domanda formativa e delle richieste dell'Ente Finanziatore</p>
	Certificazioni	<p>Il CIOFS FP Lazio è accreditato 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>

Servizi Orientativi



ciofs **fp** *lazio*

4.3 SERVIZI ORIENTATIVI

Quali servizi puoi trovare presso il nostro Sportello

Informazione Orientativa: fornisce a giovani ed adulti del territorio informazioni su opportunità di formazione e lavoro, mediante un sistema informativo strutturato, cartaceo e/o multimediale, accessibile con esplorazioni personali e/o assistite per consentire la definizione del proprio progetto professionale. Particolare attenzione viene rivolta agli utenti stranieri con l'obiettivo di favorirne, attraverso corretta informazione, la piena integrazione e il consapevole inserimento nel contesto formativo e lavorativo.

Il colloquio con il servizio di informazione orientativa è aperto al pubblico ma fa anche parte, insieme alla segreteria didattica, del servizio di accoglienza riservato a coloro che hanno intenzione di iscriversi ai corsi del CIOFS FP Lazio. Vengono in questo caso fornite informazioni sui percorsi formativi, i programmi, le figure professionali, la durata, lo svolgimento ed ogni altro dettaglio utile per una scelta consapevole. L'operatore può indirizzare al servizio di consulenza orientativa gli utenti che intendono iscriversi ma hanno necessità di chiarire il proprio progetto scolastico e professionale. Percorsi di informazione orientativa possono essere attivati anche per quegli allievi che frequentano i percorsi ma manifestano l'intenzione di cambiare scuola o indirizzo attivando, se del caso, un percorso di consulenza orientativa per il sostegno ad una scelta più corretta e consapevole.

Formazione orientativa: erogazione di moduli brevi destinati a utenza in formazione; gruppi di utenti (persone fisiche, enti, istituzioni...) che abbiano un fabbisogno informativo – orientativo omogeneo caratterizzato dall'interesse a tematiche specifiche nell'ambito del percorso decisionale relativo alle transizioni scuola – formazione – lavoro; allievi della scuola media inferiore e superiore.

Consulenza Orientativa: attività di bilancio e/o posizionamento e da percorsi di accompagnamento alla transizione e reinserimento scuola/formazione orientativa finalizzati a sostenere, anche mediante attività di bilancio di competenze, il soggetto nella chiarificazione, elaborazione ed implementazione di un progetto professionale personalizzato. Il servizio è destinato a utenti che abbiano necessità di elaborare/rielaborare il proprio progetto scolastico o professionale; allievi della SMI e della SMS inseriti in moduli integrativi e di orientamento.

Percorsi di sostegno possono essere attivati anche per quegli utenti che intendono iscriversi ai percorsi formativi ma devono chiarire il proprio progetto formativo per effettuare una scelta corretta e consapevole. Altri percorsi possono essere previsti per allievi in uscita o già qualificati che intendono essere sostenuti per intraprendere un nuovo percorso di istruzione o formazione.

Sostegno all'inserimento lavorativo: sostenere la persona nella realizzazione del progetto professionale, favorendo l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro locale, attraverso l'individuazione di percorsi di ricerca attiva di lavoro per utenti singoli ed in formazione.

Percorsi di sostegno possono essere attivati anche per allievi in uscita o già qualificati che intendono essere sostenuti per intraprendere una ricerca attiva del lavoro sul territorio di riferimento

Sostegno e avvio di impresa: *Interventi di informazione e orientamento, per promuovere e diffondere la cultura d'impresa specialmente fra le fasce giovanili, le donne e per sostenere le piccole imprese rilevanti per lo sviluppo locale quale strumento d'integrazione sociale. Collegamento a reti territoriali e istituzioni che erogano servizi simili e possono integrare il lavoro di sostegno all'avvio d'impresa attivando sinergie a favore di degli utenti del servizio.*

Lo sportello di Viale P. Togliatti, 167 ROMA presta la sua attività, a richiesta, anche a favore della Sede Operativa di Via Marino Fasan, 58 00125 OSTIA RM

a. SERVIZIO DI INFORMAZIONE ORIENTATIVA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) INFORMIAMO	Accessibilità e fruibilità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • È attiva una segreteria telefonica tramite la quale segnalare una richiesta, lasciando le proprie generalità e recapiti telefonici • È possibile contattare il servizio tramite una e mail, un fax e un numero diretto, nonché attraverso la pagina web sul sito dell'ente • Le informazioni vengono rilasciate immediatamente se di facile reperibilità; in caso di approfondimenti necessari il tempo stimato è di 3 giorni lavorativi dall'attivazione della richiesta • I tempi di attesa di persona per l'informazione sono non più di 30' • Lo Sportello ha una capacità ricettiva di 2 unità di consultazione informatica (più una stampante); il servizio è gratuito previa registrazione delle proprie generalità, in relazione al D.L. n. 144 del 25/07/2005 • Sono disponibili Banche dati relative a: Percorsi Formativi, Profili Professionali, Opportunità Lavorative; è garantito il collegamento on line, salvo complicazioni di carattere tecnico • La consultazione è possibile in presenza dell'operatore • È possibile reperire e consultare materiali pubblicitari e/o documentali relativi ai Percorsi Professionali, Opportunità Lavorative, Percorsi formativi, Associazioni III Settore; l'aggiornamento è realizzato 1 volta al mese • L'operatore si farà carico di aiutare l'utente nel caso si sia rivolto al posto sbagliato e abbia difficoltà ad effettuare la ricerca in modo corretto • Allo sportello accedono anche i giovani che intendono iscriversi o prescrivere ai Corsi presso la sede

a. SERVIZIO DI INFORMAZIONE ORIENTATIVA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) INFORMIAMO	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	<ul style="list-style-type: none"> • L'accoglienza è un momento attento di ascolto della richiesta dell'utente • Al telefono si possono ricevere informazioni sui corsi professionali al momento attivi. Gli utenti sono invitati a richiamare dopo 20 giorni lavorativi se non riceveranno aggiornamenti dall'operatore • È garantito uno spazio riservato ai colloqui e uno spazio per l'autoconsultazione • Allo Sportello sono presenti operatori qualificati, preparati e costantemente aggiornanti nell'espletare tale professionalità
	Iter di accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Non è stabilito a priori un numero di incontri, e in caso di necessità si può richiedere un appuntamento per approfondire la richiesta presentata • Al momento del primo colloquio si compila una Scheda di accesso allo sportello e si può esprimere un gradimento anonimo mediante la Scheda di monitoraggio dell'utenza allo sportello • L'esito del colloquio è sia verbale, sia scritto (esempio: può essere consegnato materiale cartaceo relativo all'informazione richiesta) • L'esito delle schede di monitoraggio viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio
	Rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. N. 196 del 30/06/2003
	Costo o gratuità	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i servizi sono gratuiti
	Chiusura dello Sportello	<ul style="list-style-type: none"> • Durante l'anno solare lo Sportello resterà chiuso: nei giorni Festivi, nelle vacanze scolastiche di Natale e Pasqua, e nel mese di Agosto

b. SERVIZIO DI FORMAZIONE ORIENTATIVA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TD) AIUTIAMO A FORMARTI	Accessibilità e fruibilità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Lo Sportello offre la possibilità di incontri e seminari informativi-formativi su temi specifici • Agli incontri possono partecipare testimonial privilegiati • Gli incontri per un numero massimo di 4 su uno stesso tema o argomento, possono realizzarsi sia in sede sia fuori sede • Lo Sportello dispone in sede di un'aula seminari e di attrezzature adeguate alla formazione in aula. • Il servizio viene richiesto in forma scritta, ed ottiene una risposta in 1 settimana • Un gruppo di almeno 7 utenti con un bisogno informativo simile può fare una richiesta scritta per attivare un seminario su un tema di interesse comune
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	<ul style="list-style-type: none"> • L'operatore è professionalmente formato e preparato a tale professionalità, e costantemente aggiornato • I tempi di attesa per la risposta possono aumentare di 3 giorni lavorativi in caso di tematiche complesse • Per temi specifici l'operatore può inviare il gruppo di utenti a strutture dedicate
	Iter di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio di formazione orientativa viene ratificato con un Progetto di dettaglio approvato dalla Direzione sede delle attività e da un Accordo in caso di strutture esterne coinvolte • L'operatore predispone strumenti di presentazione e/o materiali di ricerca da divulgare • L'operatore lavora in team con altri operatori • Gli utenti possono esprimere in maniera anonima il loro gradimento attraverso la Scheda di valutazione del servizio • L'esito delle schede di valutazione viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio
	Rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003
	Costo o gratuità	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio è gratuito

c. SERVIZIO DI CONSULENZA ORIENTATIVA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) AIUTIAMO A REALIZZARE UN PROGETTO PERSONALE E/O PROFESSIONALE	Accessibilità e fruibilità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Al servizio di consulenza orientativa si accede tramite una richiesta esplicita o in seguito all'analisi della richiesta presentata al momento dell'informazione orientativa • Il servizio è fruibile negli orari di apertura dello Sportello, nel rispetto del calendario di appuntamenti stabiliti con l'utente • I tempi di attesa per l'attivazione del servizio sono diversi a seconda se si tratta: di una Passerella e/o di un Passaggio (3, 5 giorni lavorativi dal momento del primo colloquio conoscitivo), di un Percorso di accompagnamento alla transizione e/o al reinserimento scolastico-formativo (3 giorni lavorativi dal momento del primo colloquio conoscitivo), o di un Percorso di Bilancio e/o Posizionamento (i tempi di risposta alla richiesta della loro attivazione sono di una settimana) • L'operatore si farà carico di un invio specifico nei casi di necessità psicologiche, sociali o sanitarie, presso i servizi pubblici del territorio
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	<ul style="list-style-type: none"> • Per i colloqui individuali è garantito uno spazio riservato, mentre per gli incontri di gruppo è a disposizione una sala seminari • L'operatore è professionalmente adeguato a svolgere attività di counselling orientativo. Le risposte di consulenza sono personalizzate in base al target di appartenenza dell'utenza
	Iter di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i percorsi vengono attivati su esplicita richiesta scritta da parte degli utenti, in base a un Patto di consulenza • Vengono utilizzate schede di attività e/o questionari per favorire il processo di riflessione critica e di conoscenza da parte dell'utente • L'utente può esprimere anonimamente un proprio giudizio sul servizio usufruito mediante il Questionario di reazione dei partecipanti • L'esito delle schede di monitoraggio viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio
	Rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. N. 196 del 30/06/2003 • Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietà dell'utente
	Costo o gratuità	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio è gratuito

d. SERVIZIO DI SOSTEGNO INSERIMENTO LAVORATIVO

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) AIUTIAMO A TROVARE LAVORO	Accessibilità e fruibilità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio viene erogato su esplicita richiesta da parte dell'utente, con l'attesa di 3 giorni lavorativi dalla richiesta del servizio • Viene stabilito un calendario di incontri in accordo con l'utente
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	<ul style="list-style-type: none"> • L'operatore è professionalmente preparato sulle maggiori normative in tema di lavoro • L'operatore lavora in rete con i cpi, con le agenzie di lavoro interinale, con associazioni specifiche, e con aziende ed imprese del territorio
	Iter di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Viene sottoscritto dagli utenti un Progetto di tutoring • Le attività messe in atto riguardano interventi di accompagnamento al lavoro, realizzazione di strumenti di auto-candidatura, lettere di presentazione, curriculum vitae e formazione alla ricerca attiva di lavoro, con simulazioni e discussione critica delle esperienze • Nell'ambito del percorso si possono utilizzare ricerche in rete, ricerche su stampa specializzata e attivare l'utente in ricerche sul territorio • Vengono predisposte schede ad hoc circa l'analisi degli interessi professionali, la riflessione sulle proprie esperienze lavorative ecc. • Gli utenti alla fine del percorso esprimono il loro gradimento mediante il Questionario di gradimento del servizio • L'esito dei questionari di gradimento viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio
	Rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 • Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietà dell'utente
	Costo o gratuità	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio è gratuito

e. SERVIZIO DI SOSTEGNO ALL'AVVIO D'IMPRESA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) AIUTIAMO AD AVVIARE UN'IMPRESA	Accessibilità e fruibilità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio viene erogato su esplicita richiesta da parte dell'utente, con l'attesa di 3 giorni lavorativi dalla richiesta del servizio • Viene stabilito un calendario di incontri in accordo con l'utente
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	<ul style="list-style-type: none"> • L'operatore è professionalmente preparato a fornire informazioni sulle normative generali che regolano le possibilità di avvio d'impresa oltre che sulle forme e le opportunità di agevolazione all'auto-imprenditorialità • L'operatore opera in rete con strutture, agenzie ed associazioni specifiche e con aziende ed imprese del territorio
	Iter di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Viene sottoscritto dagli utenti un Progetto di tutoring all'attivazione di un piano di avvio d'impresa • Le attività messe in atto riguardano interventi di informazioni generali per l'avvio di un'attività in proprio come modalità attraverso cui si contrasta il problema della disoccupazione nelle aree economicamente svantaggiate • Si forniscono inoltre informazioni generali sulle opportunità di finanziamento e le agevolazioni per le imprese giovanili, femminili e quelle previste per determinate fasce, settori e territori; informazioni sulle varie forme giuridiche d'impresa • Sono disponibili presso il servizio indirizzi e informazioni su uffici e progetti che potrebbero interessare l'aspirante imprenditore il quale può consultare, in sede, banche dati tematiche e materiali, guide e documentazione relativa al problema dell'auto-imprenditorialità • Schede specifiche di riflessione sulle sinergie da attivare per promuovere il proprio progetto d'impresa sono a disposizione dell'utente che può discuterne con l'operatore • Al termine del percorso, le parti decidono l'eventuale rinvio dell'utente a servizi specifici in rete sul territorio per assistenza tecnica, consulenza, tutoraggio e monitoraggio

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) AIUTIAMO AD AVVIARE UN'IMPRESA	Accessibilità e fruibilità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Gli utenti alla fine del percorso esprimono il loro gradimento mediante il Questionario di gradimento del servizio • L'esito dei questionari di gradimento viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003. • Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietà dell'utente
	Iter di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio è gratuito

f. RETE TERRITORIALE

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
I RAPPORTI CON IL TERRITORIO	Informazione alla cittadinanza	<ul style="list-style-type: none"> Le attività dello Sportello vengono pubblicizzate con un depliant e mediante il sito web dell'ente
	Contatti con le scuole	<ul style="list-style-type: none"> Vengono mantenuti contatti aggiornati annualmente con le scuole mediante i referenti per le attività dell'orientamento, dirigenti scolastici, reti territoriali tra istituzioni scolastiche
	Rapporti con altri servizi	<ul style="list-style-type: none"> Esistono contatti regolari con i servizi sociali, sanitari, con le case famiglie degli utenti in formazione, comitati locali EDA, cpi, col, informagiovani e strutture che si occupano di orientamento, formazione, istruzione e promozione dell'imprenditorialità sul territorio di riferimento L'operatore, compatibilmente con gli impegni propri del servizio e su indicazione della Direzione, partecipa all'animazione territoriale attraverso contatti con Piani di Zona, segretariati Sociali, al fine di promuovere la cittadinanza attiva
	Aziende	<ul style="list-style-type: none"> Lo sportello è attento alle richieste del MdL territoriale, nell'ottica di favorire lo scambio di informazioni specifiche per l'incontro domanda-offerta

5 - Come aiutarci a migliorare

La qualità dei servizi offerti dal CFP è garantita attraverso:

- ✓ l'adozione di un **Modello Organizzativo** con allegato Codice Etico ed un insieme di protocolli di comportamento coerenti con l'analisi dei rischi e con il Codice Etico secondo le previsioni del DLgs. 231/2001. L'attività di vigilanza sul sistema di prevenzione adottato dall'Ente è svolta dall'Organismo di Vigilanza.
- ✓ l'adozione di un **Sistema di Qualità**, certificato ed approvato dal Lloyd's Register Quality Assurance Italy Srl nel gennaio 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 suggerimenti/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* saranno adottate le procedure mirate alla gestione 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

