



**ciofs fp** *lazio* **ets**

*Centro Italiano Opere Femminili Salesiane  
Formazione Professionale*

# Carta della Qualità

## Servizi Formativi e Servizi Orientativi

Settembre 2023

### **Sede Operativa**

Via Mauro Morrone, 25 - ROMA  
Tel. 0687200001 - Fax 0687236476  
[morrone@ciofslazio.it](mailto:morrone@ciofslazio.it) - [www.ciofslazio.it](http://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 Mauro Morrone, 25 – Roma
- 1.3 – Politica della Qualità - Mission – Vision – Visione strategica

#### **2 – L'organizzazione**

#### **3 – Finalità, destinatari e interlocutori del CFP Via Mauro Morrone, 25 – Roma**

#### **4 – I servizi**

- 4.1 – Servizi formativi
- 4.2 - Gli standard di qualità dei servizi formativi
- 4.3 – Servizi orientativi e per il lavoro

#### **5 – Come aiutarci a migliorare**

## **INTRODUZIONE**

Questa è la Carta della Qualità del CIOFS-FP Lazio

L'Ente, accreditato presso la Regione Lazio presso la Regione Lazio con determinazione n° D2832 del 17/09/2009 per gli ambiti "Orientamento e Formazione" e le macrotipologie "Obbligo formativo/obbligo d'istruzione e percorsi di istruzione e formazione professionale; Formazione Superiore; Formazione Continua", è certificato secondo la Norma Uni EN ISO 9001:2015 per la "Progettazione ed erogazione di formazione professionale con particolare riferimento alla formazione iniziale anche in alternanza, superiore, continua e permanente. Progettazione ed erogazione di servizi di orientamento con particolare riferimento all'accoglienza, informazione orientativa, alla consulenza orientativa, alla formazione orientativa ed ai servizi connessi all'inserimento lavorativo nonché per la ricerca di una occupazione e per la creazione e sviluppo d'impresa", Settore EA: 37.

La Carta della Qualità è lo strumento pensato 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.

L'impegno verso il miglioramento continuo ci ha portato ad implementare e adottare, oltre al Sistema Qualità, diversi Sistemi di Gestione per: tutelare la Sicurezza e salute sul lavoro, abbattere il rischio di commissione di illeciti penali, garantire il rispetto della tutela dei dati e della Privacy e assicurare il contrasto al bullismo e cyber bullismo. In particolare reputiamo di estrema gravità tale fenomeno, in continua crescita, e i comportamenti ad esso associati. Data l'età prevalente della nostra utenza - ragazzi dai tredici ai diciotto anni - promuoviamo una politica di rigore rispetto al rischio di bullismo e cyber bullismo e abbiamo adottato un Sistema antibullismo, conforme alla legge 71/17, alla Prassi di Riferimento UNI / PdR 42 del 1° agosto 2018 e alle Linee guida per il contrasto al bullismo del Ministero della Pubblica Istruzione.

L'obiettivo è anticipare, per quanto possibile, il verificarsi presso le nostre sedi di attività, di episodi del fenomeno e di proteggere gli allievi da tutte le forme di bullismo e cyberbullismo attraverso una gestione operativa in grado di eliminare e/o abbattere i possibili rischi, con il coinvolgimento di tutto il personale, inteso come comunità educante, e la collaborazione sempre fondamentale, delle famiglie.

I documenti relativi al Sistema Antibullismo (Politica Antibullismo, Regolamento Antibullismo, Organi impegnati, Riferimenti normativi) e le mail per le segnalazioni presso ciascuna sede sono pubblicati sul sito dell'Ente, all'indirizzo: <https://www.ciofslazio.it/contrasto-al-cyber-bullismo/>.

Più in generale, la pubblicazione di materiali relativi alla gestione dell'attività, rientra nella politica della trasparenza, della chiarezza e dell'accessibilità della documentazione, di cui ci siamo fatti sempre interpreti nel corso degli anni.

Abbiamo quindi 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 infine 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.

## **1 – Storia, identità, missione, 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 di Via Mauro Morrone, 25**

Il CFP, ubicato nella zona del Nuovo Salario, ha avuto il suo inizio, come Centro Pilota, nell'ottobre 1975 per volere di Suor Anita Della Ricca. Oltre le normali attività, ha privilegiato nel passato, gli scambi culturali, i progetti di secondo livello specialistici ed è stato punto di riferimento per corsi di formazione, seminari e incontri. Affiancato al CIOFS Nazionale ne ha respirato continuamente la genuinità della Mission.

Attualmente, è inserito in un grosso complesso scolastico, immerso nel verde, usufruisce di campi sportivi per attività varie, di una palestra moderna e attrezzatissima, di ambienti curati, luminosi, con attrezzature adeguate.

Si rivolge principalmente a ragazzi delle zone circostanti nell'età dell'obbligo scolastico ed, occasionalmente, ad utenti di età diversa per progetti specifici.

Una delle caratteristiche particolari del Centro è l'accoglienza, prima di tutto iniziale, tramite un servizio continuo e rispettoso di orientamento e inserimento, in seguito, continua, attraverso l'attenzione, l'amabilità salesiana, l'impegno formativo del "buongiorno" quotidiano.

Altra nota positiva è la rispondenza e la partecipazione al carisma salesiano e al suo stile educativo attraverso vari accorgimenti: momenti di preghiera, feste salesiane, gare di gioco e tornei, visite culturali, gite fine anno, premiazioni.

Elementi ancora di spicco sono la disponibilità, la condivisione, il clima di collaborazione e di fraternità di tutta la Comunità educante, realtà che permette una buona pianificazione e attuazione degli obiettivi previsti e un buon aggancio con i ragazzi e con le loro famiglie tramite colloqui individuali e incontri formativi.

Ulteriore caratteristica del Centro è il continuo e spontaneo ritorno degli ex-allievi per una testimonianza vera ed un saluto affettuoso. Il clima di attenzione e serenità salesiana da loro respirato è la base per un proficuo passaparola che permette tuttora la frequenza al Centro di tanti altri ragazzi che usufruiscono del carisma e della professionalità di chi vi opera.



## MISSION

Il CIOFS FP Lazio ETS - Centro Italiano Opere Femminili Salesiane Formazione Professionale, Ente Terzo Settore, ispira la propria proposta formativa al Progetto Educativo dei Salesiani di Don Bosco e delle Figlie di Maria Ausiliatrice. Il carisma salesiano riconosce ai giovani una posizione centrale nel processo educativo e privilegia il modello di crescita integrale, professionale e umana.

L'Associazione realizza la propria Mission:

- o coniugando il metodo preventivo di Don Bosco con le sfide della società contemporanea e del mondo del lavoro, creando con gli allievi/utenti, una comunità che educa e forma in corresponsabilità, proponendo relazioni condivise e responsabilizzanti
- o costruendo attraverso un approccio laboratoriale, contesti di apprendimento di gruppo ed individuale, in cui ogni intelligenza rispettata, e trova spazi e tempi per esprimersi e crescere.
- o adottando e attuando un modello Organizzativo atto a un sistema di prevenzione, dissuasione e controllo finalizzato alla riduzione del rischio di commissione di reati
- o avendo come finalità dell'apprendimento la competenza e la realizzazione di prodotti e servizi che permettono di maturare nuova consapevolezza di sé ed elaborare un proprio originale progetto professionale e di vita.
- o assistendo gli utenti nella individuazione e valorizzazione di competenze non formali, possibili oggetto di certificazione
- o effettuando una Analisi di Contesto interna ed esterna che tiene conto di tutte le parti interessate e/o coinvolte nei processi dell'Organizzazione, che consente di individuarne i relativi Rischi ed Opportunità.
- o implementando nel territorio l'esperienza educativa e formativa dell'Associazione facendo rete con le imprese, con le altre istituzioni educative e formative, con i servizi presenti sul territorio
- o utilizzando metodologie didattiche e formative in linea con l'innovazione tecnologica ed attraverso la sperimentazione di nuove metodiche didattiche, più rispondenti alle attese, ai bisogni ed alle caratteristiche dell'utenza
- o coinvolgendo e valorizzando le proprie risorse umane, attraverso la formazione e l'aggiornamento rispetto ai Valori, ai Sistemi di Gestione, alle metodologie ed agli strumenti propri dell'Ente
- o creando condizioni organizzative e di lavoro che assicurano il rispetto della normativa in materia di Salute, Sicurezza e Privacy anche in situazioni di emergenza che richiedano, per la loro gestione, l'applicazione di protocolli e procedure specifiche a favore di tutti gli stakeholders, mediante la condivisione e la verifica di comportamenti sicuri e conformi nello svolgimento delle attività
- o implementando un sistema di gestione per la prevenzione ed il contrasto del bullismo e del cyber bullismo, conforme alla Prassi di Riferimento UNI 42/2018 ed integrato con i sistemi di Gestione già adottati dall'Ente. I principi alla base di tale sistema, le linee di condotta e le strategie applicate sono declinate nel documento 'Politica Anti bullismo dell'Ente'.
- o concorrendo, attraverso la partecipazione a programmi/avvisi/azioni, a realizzare attività mirate a ridurre ogni forma di disagio, povertà e discriminazione tipici dei territori su cui le sedi insistono.

## VISION

### ***“Educare e formare i cittadini di domani”***

L'Istruzione e la Formazione Professionale sono un diritto inalienabile dei cittadini di oggi e di domani, che vogliamo rendere accessibile a tutti.

Vogliamo rendere tale diritto un obiettivo raggiunto, promuovendo l'istruzione e la formazione per favorire la realizzazione del progetto personale e professionale, l'inclusione, l'inserimento nel mondo del lavoro e la partecipazione attiva alla vita sociale.





## Politica integrata per la Qualità, Salute e Sicurezza, tutela della Privacy e contrasto al bullismo e cyber bullismo

Il CIOFS FP Lazio ETS 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 ETS 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 e, in questo solco, il contrasto al bullismo e cyber bullismo è una priorità educativa e civile.

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, aggiornato nel rispetto delle norme, 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 integrato con il Sistema di Gestione della Sicurezza sul lavoro, con il Sistema per la tutela della Privacy e con quello per la prevenzione ed il contrasto al bullismo e cyber bullismo
  - 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 e 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;
  - Implementando una procedura per la prevenzione e contrasto del bullismo e del cyber bullismo ed attuando le azioni previste con le modalità operative prescritte.
  - 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 Modello Organizzativo e delle procedure del Sistema Qualità integrato con i Sistemi di Gestione della Sicurezza dell'Ente e di Tutela della Privacy
  - Perseguendo l'innovazione metodologica, organizzativa, strutturale e logistica
  - Svolgendo una accurata analisi del contesto e dei rischi ed opportunità per individuare i fabbisogni della realtà produttiva territoriale e le opportune contromisure per ridurre/eliminare il rischio
  - Dando ufficialità, visibilità e veste istituzionale ad azioni e attività che da sempre vedono l'Ente come promotore o partner di rete territoriale per ridurre ogni forma di disagio, povertà e discriminazione tipici dei territori su cui le sedi insistono.

Sede Legale: 00153 Roma - via Ginori, 10 - tel. 065783433 - fax 065781253 - p.iva 01129091003 - c.f. 02879330583

Rea RM973417/2001 - RUNTS N° 2997 con personalità giuridica - pec: ciofsplazio@pec.it - e-mail: direzione@ciofslazio.it - sito internet: www.ciofslazio.it

Sistema Gestione  
Qualità Certificato



ISO 9001 N° 0029790  
Sistema Conforme ISO 21001



- **Diffusione della cultura della qualità all'interno ed all'esterno 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, aggiornando e sensibilizzando le risorse ad assumere un ruolo attivo nel raggiungimento degli obiettivi
  - Comunicando all'utenza e agli stakeholder, secondo il principio della trasparenza applicata al bullismo, anche attraverso l'utilizzo del sito web dell'Ente, i propri valori, obiettivi, strategie e modalità organizzative adottate per garantire la prevenzione ed il contrasto del bullismo e cyber bullismo.
- **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 Lazio ETS 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

11 gennaio 2023

CIOFS - F.P. Lazio - ETS  
Via Ginori, 10  
\*  
[Signature]



## PIANIFICAZIONE STRATEGICA

### **Obiettivi strategici per il miglioramento del sistema integrato per la Qualità, Salute e Sicurezza, tutela della Privacy e prevenzione e contrasto al bullismo e al cyber bullismo**

L'Alta Direzione riporta nella pianificazione strategica le attività da porre in essere per realizzare la propria Mission e Vision e rinnova l'impegno a mettere a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- A. promozione del successo formativo e dell'inserimento nel mondo del lavoro anche attraverso il potenziamento delle azioni di orientamento
- B. soddisfazione dei destinatari, attraverso l'utilizzo di strumenti e metodologie innovative nelle varie azioni del processo educativo-formativo nonché la formazione ed aggiornamento delle risorse umane
- C. costruzione e sviluppo del progetto personale e professionale di ciascun utente, anche favorendo il coinvolgimento attivo delle famiglie e delle imprese sul territorio
- D. monitoraggio puntuale 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. integrazione dell'Ente, attraverso le Sedi formative ed orientative, con le realtà economiche, educative e formative, sociali e produttive presenti sul territorio attraverso le Sedi formative (Centri di Formazione Professionali)
- F. coinvolgimento e partecipazione attiva di tutto il personale e dei collaboratori dell'Ente per raggiungere un modello di comunicazione interna efficace ed efficiente che garantisca la corretta diffusione e socializzazione delle informazioni e l'interazione dei processi
- G. attuazione della tutela della dignità e delle condizioni di lavoro delle risorse umane
- H. collaborazione con il CIOFS FP e con le restanti Associazioni Regionali per il perseguimento di obiettivi comuni
- I. promozione di un Sistema di Certificazione di competenze e crediti che favorisca il passaggio dalla conoscenza alla competenza
- J. approccio per processi correlati per migliorare l'efficacia del Sistema e monitoraggio continuo di tali processi per valutarne l'efficacia e l'efficienza al fine di garantire il miglioramento continuo
- K. aggiornamento dell'analisi di contesto, esterno ed interno e dell'analisi dei rischi e opportunità per la pianificazione delle contromisure più efficaci per la riduzione del rischio e la valorizzazione delle opportunità
- L. perfezionamento degli strumenti esistenti per la raccolta e l'analisi dei livelli di soddisfazione del cliente compreso il cliente interno
- M. integrazione del sistema di tutela della Privacy con il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro, il Sistema Qualità, ed il Modello Organizzativo già adottati e strutturati, finalizzati rispettivamente alla tutela della Privacy di tutti gli stakeholder, alla salute e sicurezza delle diverse fattispecie di lavoratori, ivi compresi gli allievi impegnati in attività nei laboratori, alla puntuale applicazione del sistema Qualità in conformità al modello organizzativo ed al Codice Etico nonché alla riduzione del rischio di commissione di reati
- N. adozione e integrazione di un Sistema Anti bullismo: stesura di una procedura per la prevenzione ed il contrasto al bullismo e cyber bullismo conforme alla normativa vigente ed alla Prassi di riferimento UNI 42/2018; nomina delle figure e degli organi preposti alla gestione della stessa ed al monitoraggio dei risultati; individuazione di rischi specifici e contromisure; definizione di un sistema sanzionatorio specifico; formazione del personale; monitoraggio continuo per il miglioramento; pubblicazione su sito web dell'ente delle misure adottate
- O. acquisizione della qualifica giuridica ETS con iscrizione al RUNTS.

11 gennaio 2022



Sede Legale: 00153 Roma - via Ginori, 10 - tel. 065783433 - fax 065781253 - p.iva 01129091003 - c.f. 02879330583

Rea RM973417/2001 - RUNTS N° 2997 con personalità giuridica - pec: ciofsplazio@pec.it - e-mail: direzione@ciofslazio.it - sito internet: www.ciofslazio.it

Sistema Gestione  
Qualità Certificato



ISO 9001 N° 0029790  
Sistema Conforme ISO 21001

## 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., un Ente promosso dall'Istituto FMA.

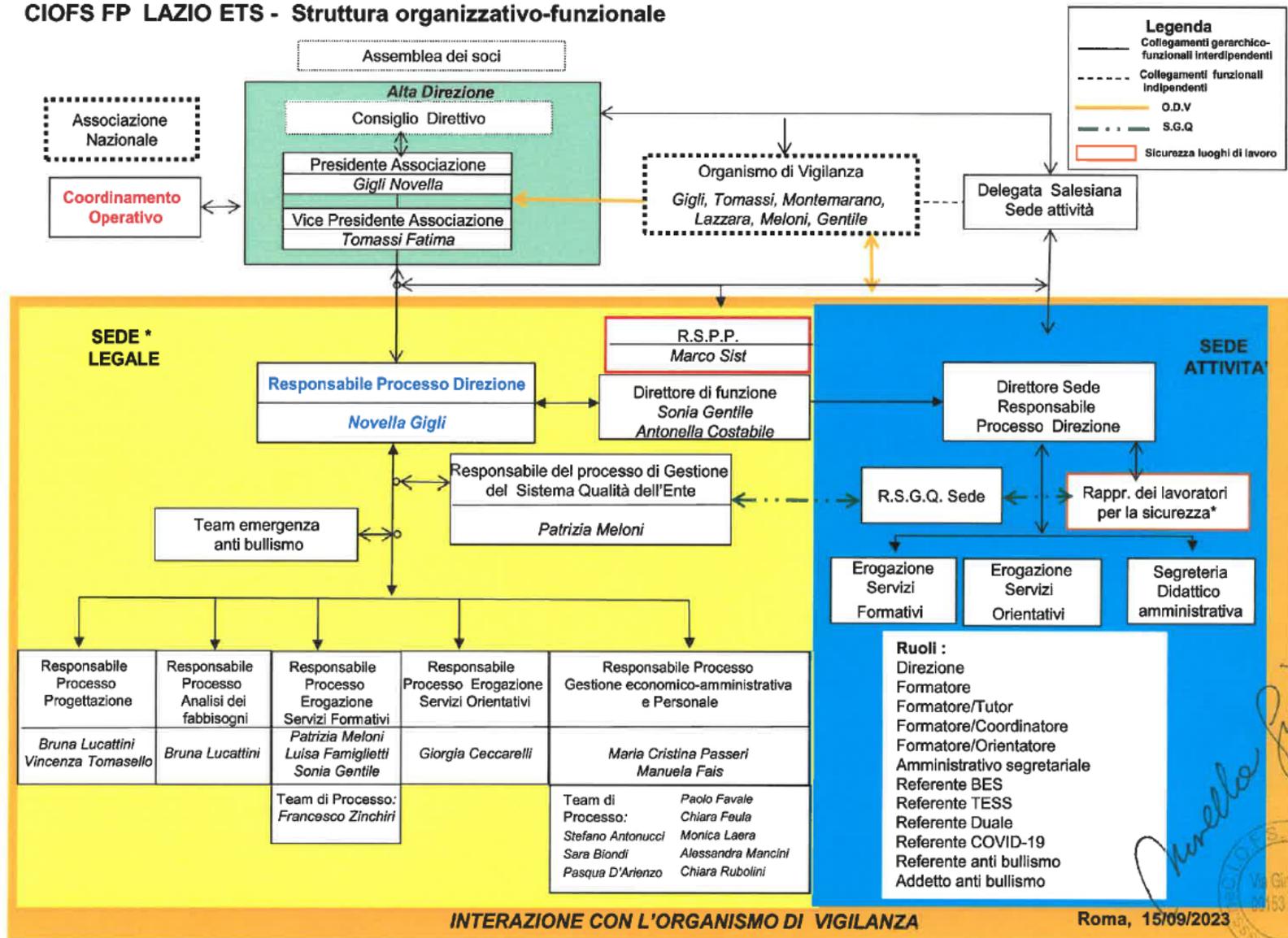
Il CIOFS-FP è presente in Italia in 15 Regioni, con altrettante Associazioni Regionali tra cui il CIOFS FP Lazio e circa 100 Centri di Formazione Professionali (CFP)

Il Ciofs-FP Lazio è presente sul territorio regionale con n. 6 Centri di formazione professionale:



CFP Via Ginori 10 Roma	CFP V.le Palmiro Togliatti 167 Roma	<b>CFP Via Mauro Morrone 25 Roma</b>	CFP Via Marino Fasan 58 Roma	CFP Via Trieste 6 Ladispoli	CFP Via IV Novembre 4 Colferro
------------------------------	---	--	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------

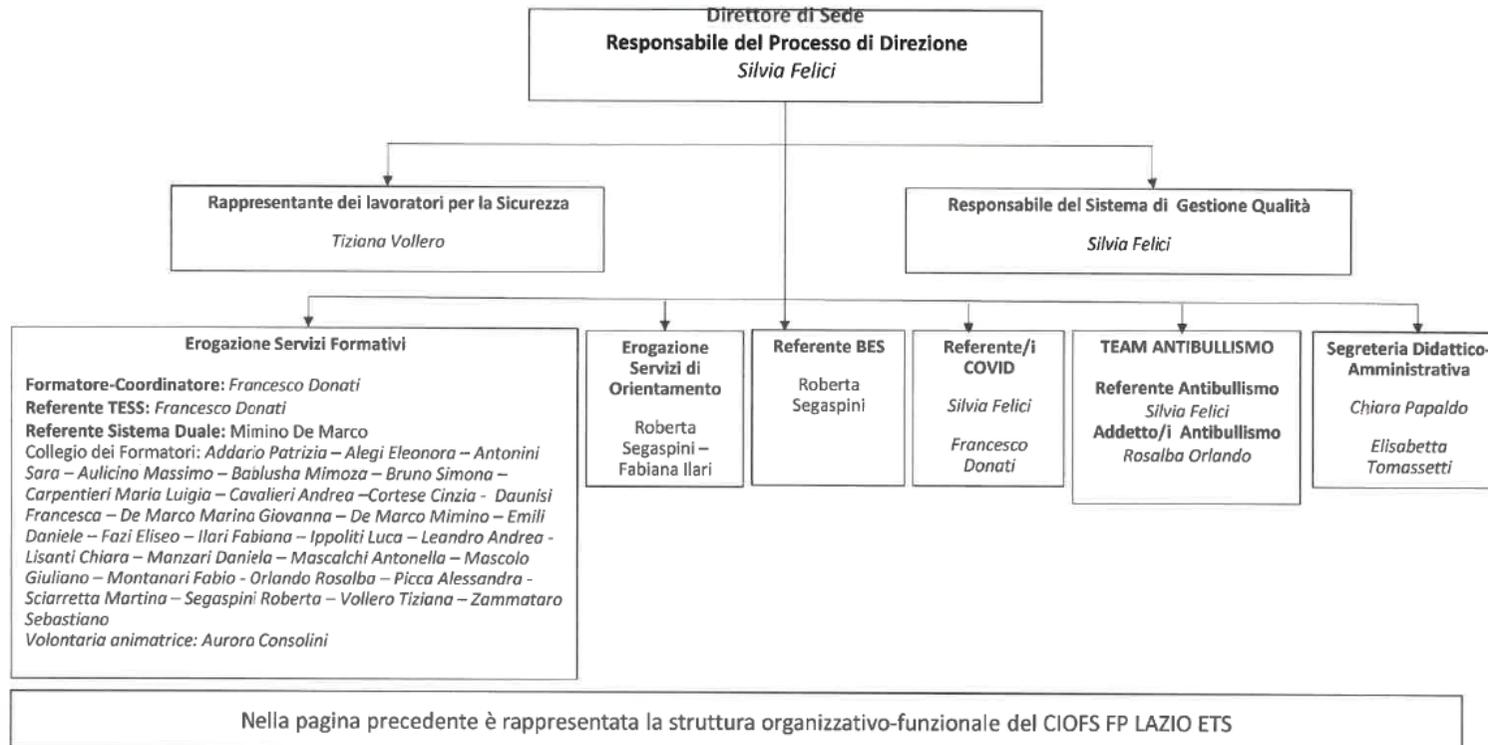
# CIOFS FP LAZIO ETS - Struttura organizzativo-funzionale



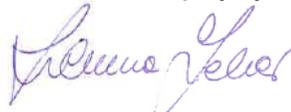
\* per la Sede Legale il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza coincide con quello della Sede di Via Ginori 10



## ORGANIGRAMMA NOMINATIVO CIOFS FP LAZIO ETS – Via Mauro Morrone, 25



Roma, 15/09/2023




## FUNZIONIGRAMMA SEDE ATTIVITA

Funzioni	Attività
Direttore	<p>assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'Ente e/o con altre iniziative concordate con l'Ente</p>
Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità Sede Attività	<p>Supervisiona, monitora, verifica ed analizza i dati derivanti dall'erogazione dei servizi, rilevanti ai fini del Controllo Qualità.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio ed analisi di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- feedback dell'utenza (allievi, famiglie, aziende, personale)</li> <li>- esiti dell'attività d'aula e degli apprendimenti</li> <li>- esiti attività di tirocinio</li> <li>- esiti attività di orientamento</li> </ul> </li> <li>• Riesame della direzione</li> <li>• Elaborazione e monitoraggio Piani di miglioramento</li> <li>• Valutazione risorse umane</li> <li>• Supervisione e controllo NC/AC/AP/Reclami</li> </ul>
Amministrativo segreteria	<p><b>Collaboratore Amministrativo presso la Segreteria didattico-amministrativa</b> delle sedi svolge le seguenti attività principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• collabora alla realizzazione delle attività di informazione orientativa</li> <li>• gestisce la prassi amministrativa in fase di reclutamento dell'utenza</li> <li>• cura l'approvvigionamento e distribuzione del materiale didattico (materiale di consumo)</li> <li>• redige gli elenchi del materiale didattico (dispense, testi...)</li> <li>• cura le relazioni ed i rapporti con i partecipanti, sia per quanto concerne le richieste di informazioni che l'assolvimento degli oneri burocratici durante l'erogazione dei servizi formativi,</li> <li>• supporta le funzioni ed i ruoli della struttura nel sorvegliare i tempi e le scadenze definite dall'Ente finanziatore.</li> <li>• Provvede alla registrazione dei documenti contabili, all'archiviazione dei documenti amministrativi collaborando alla predisposizione dei rendiconti</li> <li>• fornisce al formatore-tutor ed al formatore-orientatore i dati amministrativi necessari per la rilevazione dei fabbisogni formativi del territorio</li> <li>• assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'Ente e/o con altre iniziative concordate con l'Ente</li> </ul>
Coordinatore	<p>nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le direttive dell'Ente;</p> <p>provvede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alla predisposizione dell'orario settimanale;</li> <li>• alla redazione dei verbali del Collegio docenti e/o delle riunioni collegiali;</li> <li>• agli adempimenti connessi con il sistema qualità in atto nell'Ente (compilazione documenti, redazione, anche in collaborazione con RSGQ sede, di Non Conformità, Azioni Correttive, Contromisure Preventive, 1<sup>a</sup> itinere, 2<sup>a</sup> itinere – gradimenti....);</li> <li>• alla organizzazione delle diverse fasi di verifica delle valutazioni: test ex ante, pagelle 1<sup>a</sup> itinere, 2<sup>a</sup> itinere, esami di passaggio e esami di qualifica;</li> <li>• al coordinamento ed alla pianificazione dei colloqui con le famiglie;</li> <li>• partecipa, ove richiesto, alle Visite Ispettive Interne previste dal Sistema di Gestione per la Qualità come team leader o in affiancamento/osservatore, a seconda del livello della formazione specifica ricevuta e/o dell'esperienza maturata;</li> <li>• sovrintende alle comunicazioni docenti, allievi e famiglie (circolari, e-mail, comunicazioni telefoniche, sms, etc);</li> <li>• Costituisce riferimento per le attività didattiche dei formatori</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• segue la formazione dei formatori in collaborazione con il Direttore della sede formativa;</li> <li>• opera la supervisione nella programmazione didattica e nella gestione degli allievi per quanto attiene l'applicazione del regolamento allievi, la redazione dei provvedimenti disciplinari</li> <li>• collabora con la Direzione nella gestione/realizzazione dei processi educativo-fornitivi</li> </ul>
Formatore	<p>realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa;</li> <li>• concorre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della Mission dell'Ente;</li> <li>- alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità dell'Ente;</li> </ul> </li> <li>• collabora: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente;</li> <li>- all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative;</li> </ul> </li> <li>• provvede all'ordinaria manutenzione degli strumenti e delle attrezzature nonché delle macchine dei laboratori o reparti di lavorazione di cui è responsabile e al riordino del materiale necessario per le esercitazioni nonché alla verifica periodica di detti materiali e alle proposte di acquisto di materiale necessario per le esercitazioni;</li> <li>• acquisisce ed elabora, nell'ambito dell'erogazione dei servizi formativi, informazioni relative alla tipologia degli utenti e delle dinamiche territoriali che connotano i fenomeni associati nonché alle realtà aziendali e/o scolastiche coinvolte</li> <li>• partecipa ai gruppi interistituzionali e alla gestione in rete dei processi di orientamento, avviamento e mantenimento al lavoro ed eventuale selezione dei corsisti</li> <li>• assicura ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa</li> <li>• assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'Ente;</li> </ul>
Orientatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interviene nelle iniziative di informazione, nelle attività di consulenza di orientamento; gestisce attività di informazione e formazione orientativa individuali e di gruppo;</li> <li>• illustra le opportunità formative proposte dall'Ente anche attraverso l'uso di strumenti cartacei e multimediali</li> <li>• individua ed analizza i bisogni formativi espressi dall'utenza e l'offerta necessaria per interventi di recupero per gli utenti;</li> <li>• collabora con il Responsabile del Processo di erogazione dei servizi orientativi nella definizione degli standard di servizio (progettazione del servizio)</li> <li>• si rapporta con il sistema scolastico per la pianificazione e realizzazione di attività integrate e di orientamento scolastico e professionale;</li> <li>• alimenta periodicamente la banca dati secondo gli indirizzi concordati con il il Responsabile del Processo di erogazione dei servizi orientativi</li> </ul> <p>presso gli sportelli di orientamento, ove presenti cura l'informazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sull'offerta di azioni di formazione e istruzione;</li> <li>• sugli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro locale;</li> <li>• sui servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro;</li> </ul> <p>presso lo sportello ai servizi al lavoro di Via Ginori eroga percorsi di bilancio di competenze e processi di orientamento al lavoro ed alla formazione;</p> <p>assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'Ente e/o con altre iniziative concordate con l'Ente</p>
Tutor aula	<p>integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali, di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento, di integrazione e di riduzione del disagio curandone gli aspetti organizzativo-procedurali:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• supporta i formatori nello svolgimento delle proprie attività</li> <li>• realizza: interventi di socializzazione e/o sviluppo del clima all'interno dei servizi formativi e interventi di potenziamento delle competenze e del processo di apprendimento;</li> <li>• collabora alla gestione di interventi di diagnosi individuale e/o di gruppo volti a individuare e rimuovere gli ostacoli all'apprendimento;</li> <li>• collabora, su mandato del direttore, alla raccolta dei feedback dell'utenza anche attraverso gli strumenti per la gestione della qualità e dell'accreditamento; alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente;</li> <li>• assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'Ente e/o con altre iniziative concordate con l'Ente</li> </ul>
Tutor stage	<p>Collabora alla progettazione, gestione, monitoraggio e valutazione di attività di stage, tirocini e/o borse di lavoro gestendo le convenzioni, le relazioni con le imprese e presidiando i diversi adempimenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• individua e propone le aziende idonee alle attività di stage/tirocinio;</li> <li>• cura ed aggiorna: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la compilazione e la raccolta della documentazione prevista e i rapporti con le aziende;</li> <li>- le banche dati aziendali che riguardano le aree di pertinenza;</li> </ul> </li> </ul> <p>si raccorda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con le istituzioni e associazioni locali che si occupano di fasce svantaggiate per l'utilizzo mirato delle risorse disponibili applicando gli strumenti legislativi ed operativi a sostegno dell'inserimento lavorativo di fasce svantaggiate</li> <li>- con i servizi per l'impiego per l'integrazione dei percorsi di inserimento con altre opportunità informativo-orientative</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assicura il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico-scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dall'Ente e/o con altre iniziative concordate con l'Ente</li> </ul>
Referente BES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• supporta i formatori e i tutor nella definizione dei Programmi educativi Individualizzati e dei Piani Didattici Personalizzati, nonché nell'individuazione degli alunni con bisogni educativi speciali in base a ben fondate considerazioni pedagogiche da parte del collegio formatori;</li> <li>• collabora con le istituzioni pubbliche e private presenti sul territorio per il raggiungimento degli obiettivi didattici ed educativi previsti per ogni alunno nei suddetti PEI/PDP</li> <li>• individua e analizza i bisogni formativi allievi BES</li> <li>• supporta i formatori e tutor nell'adottare strategie didattico/educative idonee per i fabbisogni degli allievi con difficoltà e volte a risolvere problematiche di varia natura che possono limitare l'efficacia dell'intervento assistenziale e della didattica;</li> <li>• supporta i Direttori, formatori e famiglie nella gestione di situazioni particolarmente critiche</li> <li>• compila sulla piattaforma 'TESS' i dati relativi agli alunni disabili/dsa/con svantaggio;</li> </ul> <p>Più specificamente per l'assistenza specialistica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• individua e analizza i bisogni formativi allievi BES: studia il del fabbisogno e le casistiche legate agli allievi al fine di personalizzare il servizio di assistenza specialistica nel rispetto del regolamento previsto</li> <li>• coordina operativamente gli assistenti specialistici in servizio presso la sede (riunioni periodiche) e pianifica il dettaglio delle attività in accordo con i referenti della Cooperativa in servizio presso la sede</li> <li>• predisporre la documentazione per la gestione del servizio (compilazione degli allegati richiesti da progetto, database allievi e situazioni clinico/sanitarie, registri individuali assistenti, richiesta di accesso al servizio, consenso privacy, PEI e PDP)</li> <li>• gestisce il raccordo operativo tra gli assistenti e i formatori, perché collaborino senza sovrapposizioni tra loro e si confrontino costantemente su come supportare gli allievi</li> <li>• supervisiona tecnicamente i progetti di tirocinio personalizzato predisposti dal CFP per gli alunni con disabilità grave</li> </ul>

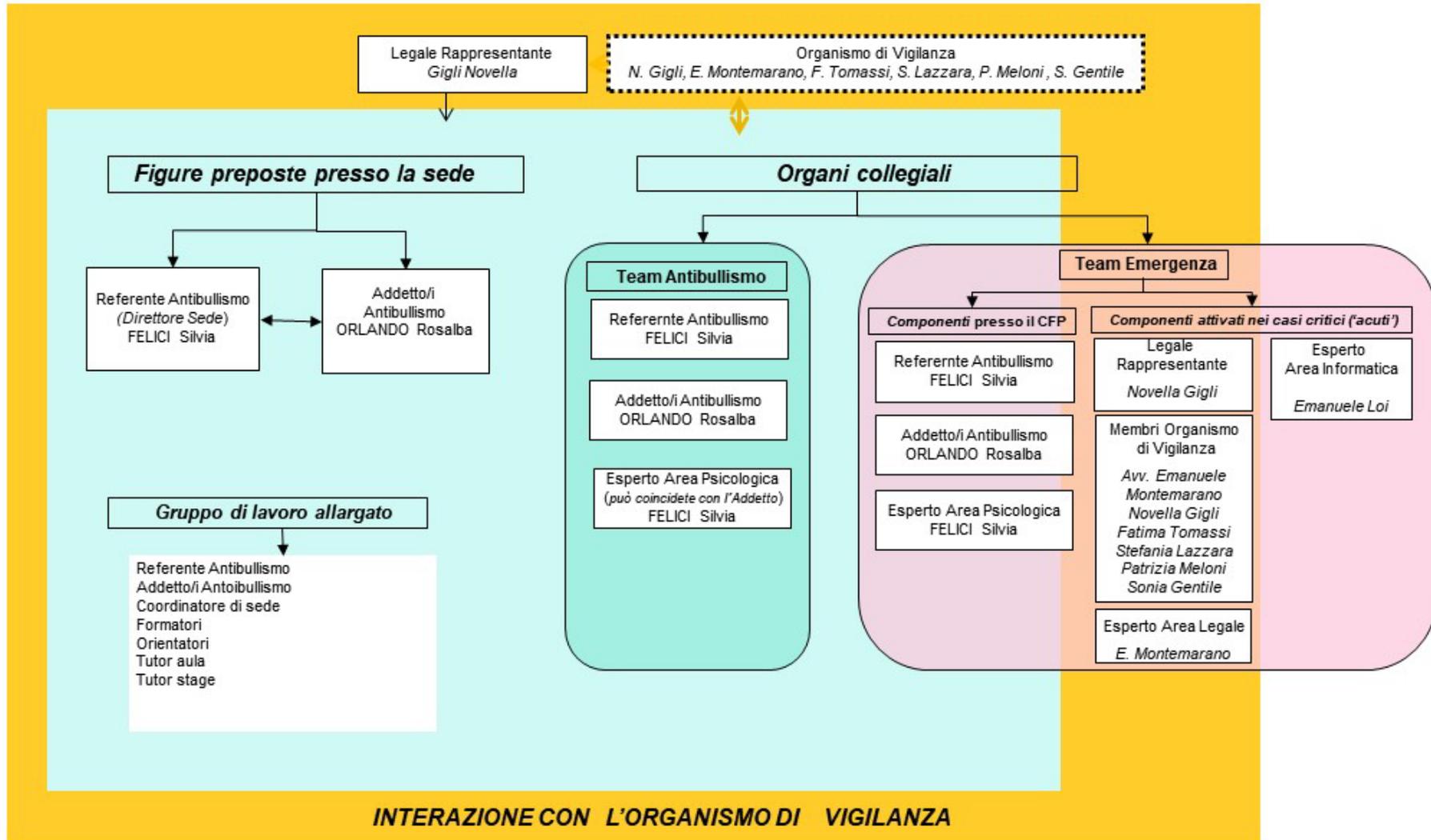
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monitora/verifica/aggiorna le attività progettuali.</li> </ul>
Referente TESS	<p>Si occupa di organizzare i supporti informatici per il processo di valutazione sulla base dei modelli: Per i percorsi Triennali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attiva e condivide i registri elettronici dei docenti, report condotta, report tirocinio</li> <li>• attiva e condivide le basi di dati corso con direzione e coordinamento</li> <li>• attiva e condivide le schede di autovalutazione delle risorse</li> <li>• attiva e condivide la reportistica necessaria a documentare la DAD</li> </ul> <p>Per il IV anno - Duale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attiva e condivide i registri elettronici per la valutazione della formazione esterna e della formazione interna</li> <li>• attiva e condivide i modelli per convenzioni e protocolli, piani formativi individuali, basi di dati (per stampare pagelle, itinere, efficacia didattica, dossier allievo)</li> </ul>
Referente duale	<p>Ha funzione di raccordo tra tutor formativi, tutor aziendali, famiglie e istituzione formativa; tra le principali mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitora le presenze allievi in presso l'istituzione formativa che presso le aziende, informandone la Direzione sede attività e trasmettendo il file relativo alla Sede Legale</li> <li>• gestisce tutte le comunicazioni di avvio e variazione attività</li> <li>• elabora, su file predisposto dalla Regione Lazio il monitoraggio semestrale delle presenze che dell'andamento del percorso</li> <li>• somministra il questionario gradimento aula presso la sede</li> <li>• raccoglie tutta la documentazione relativa ai tirocini formativi in alternanza o in apprendistato</li> <li>• insieme al personale di segreteria può collaborare alla predisposizione per gli esami di Diploma/abilitazione</li> </ul>
Referente COVID-19	<p>Cura i rapporti e le comunicazioni con la ASL territorialmente competente, con le famiglie e con gli allievi. Costituisce l'interfaccia tra l'Ente e il Sistema di Prevenzione Sanitario in particolare con i referenti per l'ambito scolastico all'interno del Dipartimento di Prevenzione (DdP) della ASL competente territorialmente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestisce i casi di segnalazioni di casi o sintomi Covid-19</li> <li>• informa immediatamente i genitori dell'allievo esercente la responsabilità genitoriale.</li> <li>• prende in carico l'allievo con sintomi, si assicura che indossi la mascherina e lo conduce nell'area di isolamento dedicata presso la sede attività dove lo sorveglia mantenendo il distanziamento fisico in attesa che l'allievo sia affidato ad un genitore/esercente la responsabilità genitoriale</li> <li>• segnala il caso alla ASL territorialmente competente (Dipartimento di Prevenzione)</li> </ul>
Referente Antibullismo	<p>Coincide con la figura del Direttore di sede. Coordina le iniziative di prevenzione e di contrasto del cyber bullismo, anche avvalendosi della collaborazione delle Forze di polizia nonché delle associazioni e dei centri di aggregazione giovanile presenti sul territorio. Assicura: il controllo e l'osservazione per la prevenzione e il contrasto del fenomeno, la gestione di casi e il monitoraggio degli esiti delle azioni intraprese. In particolare, con la collaborazione dell'Addetto antibullismo e del Team di lavoro di sede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definisce un piano di vigilanza degli alunni</li> <li>• cura l'aggiornamento del documento di 'Analisi dei Rischi' rispetto al bullismo e cyberbullismo. L'aggiornamento avviene a circa un mese dall'avvio dell'anno formativo, dopo un primo periodo di osservazione. Il documento viene condiviso con il Team antibullismo</li> <li>• sentito il Team Antibullismo, in accordo con il Legale Rappresentante e condividendo le proposte con il Gruppo di Lavoro Antibullismo, definisce, un piano di miglioramento coerente con il contenuto dell'analisi dei rischi per migliorare la capacità di prevenire e contrastare il bullismo. Il piano di miglioramento deve contenere obiettivi misurabili ed essere adeguatamente diffuso</li> <li>• verifica che, in caso di violazioni al regolamento, siano adottati gli opportuni interventi disciplinari</li> <li>• presiede le riunioni antibullismo (2 l'anno in casi ordinari) e riferisce di situazione/i e casi oggetto di segnalazione e che abbiano richiesto azioni correttive o di miglioramento. I verbali sono archiviati da RSGQ sede</li> <li>• gestisce i casi di segnalazioni effettuando, dopo la raccolta, una prima valutazione sulla loro ricevibilità; se ricevibile apre un caso. Qualora, anche in esito alla raccolta informazioni e alla consultazione con il Team Antibullismo e il Team per l'Emergenza individui un caso, an-</li> </ul>

	<p>che non grave, provvede ad informare i genitori dell'allievo/esercente/i la responsabilità genitoriale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se necessario provvede alla segnalazione del caso alle autorità/forze dell'Ordine</li> <li>• attiva e monitora i percorsi (ri-)educativi predisposti a seguito dell'individuazione di criticità e casi</li> <li>• analizza gli esiti dei questionari e degli audit specifici</li> <li>• cura la formazione del personale in aggiunta a quella organizzata dalla Sede Legale; la formazione presso la sede può essere svolta con diverse modalità (collegi docenti, affiancamento...)</li> </ul>
Addetto Antibullismo	<p>Collabora e coadiuva il Referente Antibullismo nella realizzazione delle attività di prevenzione, monitoraggio e gestione di casi. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informa, ad avvio anno, le famiglie/esercenti la potestà genitoriale in merito al fenomeno del bullismo e cyberbullismo e delle strategie attivate dall'Ente presso i CFP per la prevenzione del fenomeno. Qualora non sia possibile, a causa della pandemia, effettuare un primo incontro in presenza, l'informazione verrà fornita tramite mail e sito dell'Ente</li> <li>• informa, ad avvio anno, in merito al fenomeno del bullismo e cyberbullismo e delle strategie attivate dall'Ente presso i CFP per la prevenzione del fenomeno</li> <li>• osserva, nel primo periodo dell'anno (1 mese circa) le classi, la loro composizione, le dinamiche che si attivano rilevando, se possibile, situazioni di disagio di vario tipo. I dati rilevati, anche con la collaborazione dei docenti, forniscono una base per la stesura/aggiornamento dell'analisi dei rischi relativi al bullismo e cyberbullismo</li> <li>• monitora, con il supporto di tutto il gruppo docente, le situazioni nelle classi e presso la popolazione scolastica</li> <li>• raccoglie, se a lui pervenute, le segnalazioni e le trasmette al Referente Antibullismo</li> <li>• collabora, se esperto dell'area psicologica, nella valutazione di possibili casi e situazioni critiche</li> <li>• collabora con il referente Antibullismo nelle comunicazioni con le famiglie e con gli stakeholder sul territorio</li> <li>• raccoglie gli esiti dei questionari e collabora con il Referente antibullismo alla loro analisi.</li> </ul>



# Organigramma Antibullismo di Sede

## Figure preposte e Organi Collegiali



Roma, 15/09/2023

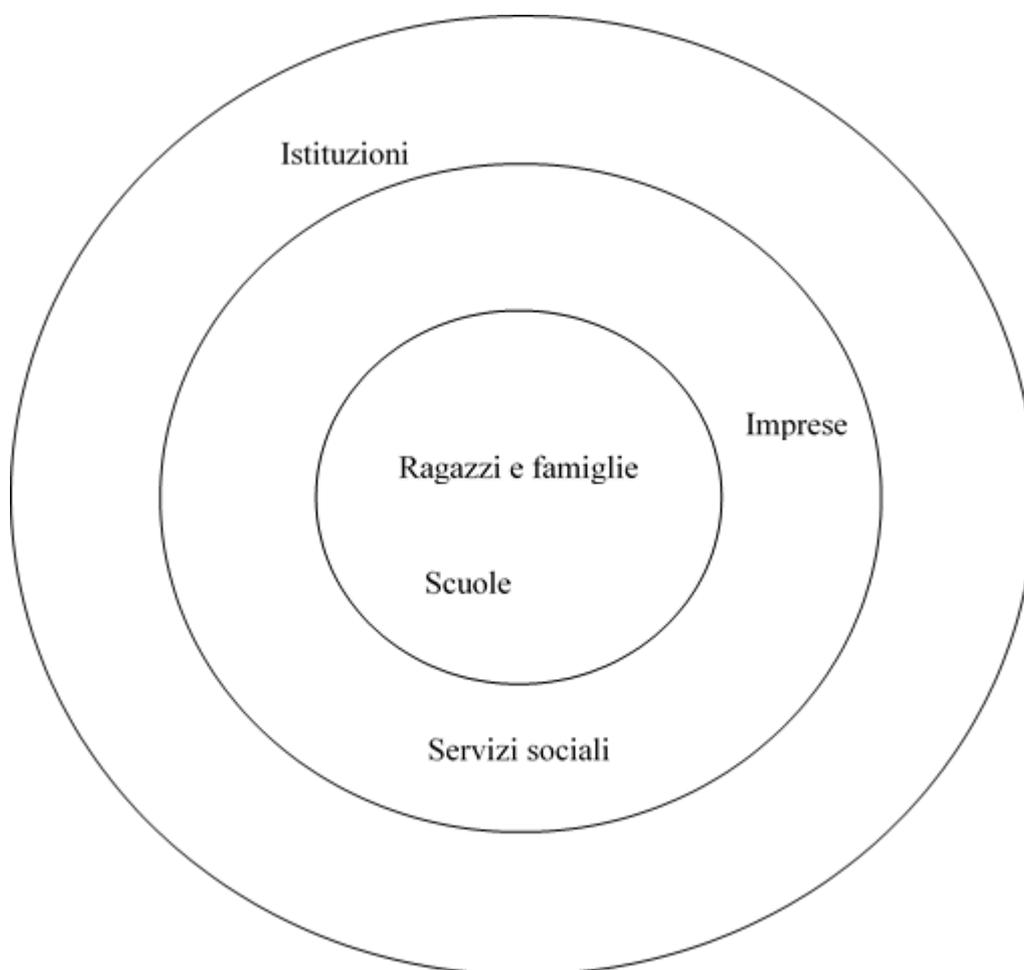
### 3 – Finalità, destinatari e interlocutori del CFP di Roma Via Mauro Murrone, 25 - Roma

---

I destinatari privilegiati dell'azione del CIOFS FP 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 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 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* **ets**

## **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 assolvimento del diritto/dovere di istruzione e formazione.

Le attività di formazione superiore sono rivolte a giovani e adulti con titolo di studio di istruzione secondaria superiore; Le attività 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:

- ❖ Lavori d'ufficio: conduzione aziendale
- ❖ Lavori d'ufficio: lingue estere
- ❖ Informatica: analisti programmatori, operatori generici
- ❖ Informatica: aree tecnologiche e applicazione
- ❖ Informatica: sistemi multimediali
- ❖ Servizi socio-educativi: servizi sociali e sanitari
- ❖ Office Automation
- ❖ Grafica
- ❖ Servizi alla persona: benessere

Gli interventi di formativi, spesso anche integrati dai servizi orientativi vengono sviluppati dalla Sede Operativa sulla base delle indicazioni contenute nel progetto di massima.

L'offerta formativa del CIOFS Fp viene ampiamente pubblicizzata sulla stampa nazionale e locale e sul sito dell'Ente; informative sui corsi vengono distribuite presso le scuole partner, centri per l'impiego, parrocchie, scuole medie, municipi, ecc.

Annualmente è disponibile l'elenco dei corsi attivati presso le Sedi Operative sul sito internet [www.ciofslazio.it](http://www.ciofslazio.it), presso la segreteria e lo sportello di orientamento del CFP.

## 4.2 GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI DAL CFP VIA MAURO MORRONE, 25 - ROMA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ACCOGLIENZA</b>	<b>Accessibilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presso la segreteria della Sede opera n. 2 segretarie amministrative.</li> <li>• La segreteria riceve il:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lunedì: dalle 10,30 alle 13,30</b></li> <li>- <b>Mercoledì: dalle 14,30 alle 17,30</b></li> <li>- <b>Venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 11,30</b></li> </ul> </li> <li>• E' possibile reperire il materiale informativo relativo alle diverse opportunità formative tramite:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- lo sportello di orientamento</li> <li>- gli uffici di segreteria</li> <li>- il sito web <a href="http://www.ciofslazio.it">www.ciofslazio.it</a></li> </ul> </li> <li>• Si possono ottenere informazioni tramite:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefono in tempo reale</li> <li>- Fax entro tre giorni lavorativi</li> <li>- e-mail entro tre giorni lavorativi: <a href="mailto:morrone@ciofslazio.it">morrone@ciofslazio.it</a>; <a href="mailto:coordinamentomorrone@ciofslazio.it">coordinamentomorrone@ciofslazio.it</a> <a href="mailto:direzionemorrone@ciofslazio.it">direzionemorrone@ciofslazio.it</a></li> </ul> </li> <li>• Una serie di bacheche, cartelli ed indicazioni forniscono le informazioni per individuare gli uffici ed il personale a cui rivolgersi</li> <li>• L'accoglienza è garantita da personale disponibile ed accogliente</li> </ul>
	<b>Iter di accoglienza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio di orientamento attivo presso la sede Operativa fornisce 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</li> <li>• Se richiesto dall'utente o se necessario, vengono svolti colloqui specifici individuali presso lo sportello di orientamento. Il monitoraggio avviene attraverso la compilazione di una scheda di accesso ai servizi di orientamento; l'utente 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.</li> </ul>
	<b>Rispetto della privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I dati sono trattati e custoditi in osservanza della legge sulla privacy (DLgs 196/03)</li> </ul>
	<b>Costo o gratuità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutti i servizi sono gratuiti</li> </ul>

	<b>Risorse impiegate</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direttore Sede Operativa;</li><li>• Delegata Salesiana;</li><li>• Formatore-Coordiatore;</li><li>• Responsabile Servizi di Orientamento</li><li>• Operatori Amministrativi</li></ul>
--	------------------------------	--

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>AVVIO ATTIVITA'</b>	<b>Iscrizione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le iscrizioni possono essere effettuate entro i termini indicati dal Ministero della Istruzione e dalla Regione Lazio.</li> </ul>
	<b>Preferenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nella definizione degli elenchi di iscrizione si tiene conto delle indicazioni fornite dal Ministero della Istruzione e della Regione Lazio.</li> </ul>
	<b>Programmazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E' prevista la possibilità di realizzare programmi personalizzati all'interno del percorso formativo</li> </ul>
	<b>Azioni di supporto orientativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono previsti colloqui individuali di routine e a richiesta con personale esperto</li> </ul>
	<b>Proposta, Patto formativo e Regolamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al momento dell'iscrizione viene illustrato alle famiglia il <i>Regolamento degli allievi</i></li> <li>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>.</li> </ul>
	<b>Integrazione formativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per gli allievi 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.</li> </ul>
	<b>Risorse impiegate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direttore</li> <li>Delegata Salesiana</li> <li>Formatore-Coordiatore</li> <li>Orientatore</li> <li>Formatore</li> <li>Tutor d'aula e di stage</li> </ul>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ATTIVITA' FORMATIVA</b>	<b>Qualità dei formatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I formatori sono in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa nazionale e dalle Linee Guida regionali</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Il reclutamento del personale avviene tramite: <ul style="list-style-type: none"> <li>- selezione dei <i>curricula</i></li> <li>- colloquio personale</li> <li>- condivisione della <i>mission</i></li> <li>- esperienza educativa e formativa</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Qualità degli spazi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il centro ottempera all'osservanza del D.Lgs. 81/08 in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro</li> <li>• Gli spazi sono organizzati in un'ottica di abbattimento delle barriere architettoniche</li> <li>• Gli ambienti scolastici garantiscono condizioni igieniche adeguate</li> </ul>
	<b>Risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttore Sede Operativa</li> <li>• Delegata Salesiana</li> <li>• Formatore- Coordinatore</li> <li>• N. 28 Formatori/Tutor</li> </ul>
	<b>Risorse logistiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 5 aule teoria</li> <li>• N. 1 Aule accoglienza</li> <li>• N. 3 Laboratori informatici</li> <li>• N. 1 Laboratorio elettronico</li> <li>• N. 3 Laboratori benessere</li> <li>• N. 1 Palestra</li> <li>• N. 1 Teatro</li> <li>• N. 1 Sala Insegnanti/Biblioteca</li> <li>• N. 1 cortile</li> </ul>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ATTIVITA' FORMATIVA</b>	<b>Qualità delle dotazioni tecniche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ogni laboratorio informatico multimediale è attrezzato con venti postazioni singole collegate in rete con almeno una stampante</li> <li>• Ogni aula è attrezzata con una Lavagna Interattiva Multimediale (LIM)</li> <li>• I laboratori del benessere e di elettronica sono attrezzati con le apparecchiature del settore nel rispetto della normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.</li> <li>• Viene effettuata la manutenzione e aggiornamento costante dell'hardware e dei software</li> </ul>
	<b>Materiale e attrezzature</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agli allievi sono forniti gratuitamente libri di testo e/o dispense</li> <li>• Il CFP mette a disposizione di allievi e formatori, ad uso esclusivamente didattico, sussidi multimediali, videoteca e biblioteca, fotocopiatrici, scanner, fax e attrezzature d'ufficio</li> <li>• Il centro è dotato di: videoproiettori, televisori, videocamere, lettori DVD, LIM</li> </ul>
	<b>Flessibilità dell'offerta formativa</b>	<p><b>Percorsi di Istruzione e Formazione Professionali triennali</b> realizzati nell'ambito dell'assolvimento diritto-dovere di istruzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E' garantita agli allievi la possibilità di effettuare <b>passaggi e passerelle</b> 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 in convenzione con gli Istituti Statali Superiori.</li> <li>• Realizzazione di <b>tirocini orientativi</b>, per i corsi di primo anno, presso aziende operanti nel settore professionale prescelto</li> <li>• Realizzazione di <b>tirocini formativi</b>, 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</li> <li>• La collaborazione con le aziende si esplicita attraverso la sottoscrizione di convenzioni e progetti di tirocinio individualizzati</li> </ul>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ATTIVITA' FORMATIVA</b>	<b>Flessibilità dell'offerta formativa</b>	<p><b>Percorsi di Diploma Professionale</b>, realizzati nell'ambito del Sistema Duale, per <b>Tecnico dell'Acconciatura, Tecnico Informatico e Tecnico dei Trattamenti Estetici</b>.</p> <p>Il sistema duale si propone prioritariamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'acquisizione di competenze spendibili nel mercato del lavoro</li> <li>• L'accompagnamento e l'inserimento lavorativo valorizzando le risorse personali, gli interessi, gli stili di apprendimento, e le esperienze professionali dei giovani qualificati</li> <li>• Realizzare partenariati e reti tra le agenzie formative e le imprese presenti sul territorio per favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, nonché la risposta in termini formativi alle esigenze delle imprese.</li> </ul> <p>I percorsi si attuano attraverso l'alternanza scuola-lavoro e/o attraverso il contratto di apprendistato di primo livello.</p>
	<b>Rapporti con le famiglie</b>	<p>In particolare per i percorsi triennali, il rapporto con le famiglie degli allievi è fondamentale per stabilire una relazione di fiducia finalizzata alla cooperazione per il buon esito del percorso formativo dell'allievo.</p> <p>A tal fine, per i percorsi triennali, vengono realizzate le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• All'avvio dell'anno formativo nell'ambito di incontri orientativi/informativi con le famiglie vengono illustrati: regolamento degli allievi, il progetto educativo, il calendario scolastico, le caratteristiche dei percorsi formativi, il personale docente e i ruoli di responsabilità</li> <li>• Convocazione periodica (1°, 2° e/o 3° trimestre) per la consegna delle pagelle e colloqui con i formatori (compatibilmente con le normative in materia di sicurezza)</li> <li>• Contatti telefonici e personali per monitorare l'andamento scolastico e disciplinare degli allievi</li> <li>• Comunicazioni scritte per l'informazione continua sulle attività scolastiche</li> </ul>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ATTIVITA' FORMATIVA</b>	<b>Relazione educativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità continua del Responsabile del CFP a curare le relazione con gli allievi, le famiglie e il personale</li> <li>• Ogni corso usufruisce della figura del <b>Tutor</b> d'aula per curare i rapporti tra CFP e gli allievi, i formatori e le famiglie</li> <li>• Attività ludico-ricreative, integrative e di socializzazione in occasione di ricorrenze e feste salesiane</li> <li>• 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.</li> </ul>
	<b>Metodologia didattica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lezioni frontali</b> in aula di teoria e/o laboratorio con l'utilizzo di sussidi e strumenti multimediali</li> <li>• <b>Percorsi personalizzati attivati dalla Sede Operativa</b> – utilizzo di metodologie didattiche alternative e diversificate per rispondere a bisogni formativi ed educativi specifici</li> <li>• <b>Programmazioni differenziate per allievi diversamente abili certificati</b> - predisposizione di una programmazione di dettaglio attenta alle reali potenzialità di studenti diversamente abili certificati per il raggiungimento di livelli minimi di competenza</li> </ul>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ATTIVITA' FORMATIVA</b>	<b>Valutazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di <b>valutazione e monitoraggio</b> 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</li> <li>• <b>Certificazione delle competenze</b> acquisite al termine del primo e secondo anno attraverso una scheda riepilogativa dei crediti.</li> <li>• <b>Certificazione</b> rilasciate dall'Ente Finanziatore dopo il superamento dell'esame finale: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Attestato di Qualifica</b> rilasciato in esito ai percorsi triennali spendibile per rientro al IV° anno degli Istituti Tecnici e Professionali o al IV anno del Sistema Duale. Gli allievi che non conseguiranno l'Attestato di Qualifica riceveranno un <b>Certificato delle Competenze</b>.</li> <li>➤ <b>Diploma Professionale quadriennale</b>, nell'ambito del sistema Duale</li> <li>➤ <b>Attestato di Specializzazione Abilitante all'esercizio dell'attività professionale</b> (Tecnico dei Trattamenti Estetici e Tecnico dell'Acconciatura) nell'ambito del sistema Duale</li> <li>➤ <b>Attestato di Frequenza</b> per tutti i corsi che non prevedono in esito l'Attestato di qualifica</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Partecipazione</b>	<p>Nel corso dell'attività formativa viene monitorata tramite appositi <b>questionari di gradimento</b> la soddisfazione del servizio offerto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• agli allievi</li> <li>• alle famiglie</li> <li>• alle aziende</li> </ul>
	<b>Regolamento di disciplina</b>	<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"> <li>• Richiamo verbale</li> <li>• Comunicazione telefonica e/o scritta alla famiglia</li> <li>• Sospensione temporanea dall'attività formativa</li> <li>• Richiamo scritto</li> <li>• Riorientamento verso altra istituzione scolastica e formativa più adeguata</li> <li>• Eventuali danni o furti possono determinare, oltre alla responsabilità disciplinare e l'eventuale azione penale, previa denuncia alle autorità competenti, anche l'obbligo di risarcimento del danno secondo le norme del diritto civile. A prescindere dalle conseguenze di natura legale, la responsabilità per tali atti, sul piano educativo, si può estendere a tutta la classe in caso di mancata collaborazione nell'accertamento della verità.</li> </ul> <p>Il comportamento durante il percorso formativo sarà oggetto di specifica valutazione.</p>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ACCOMPAGNAMENTO AGLI STUDIE ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO	Orientamento/Accompagnamento al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>All'interno dei percorsi formativi sono previsti <b>moduli di orientamento e accompagnamento</b> per sviluppare competenze utili all'inserimento lavorativo</li> <li>Riferimento a una <b>rete territoriale</b> con le aziende che cooperano alla realizzazione dei tirocini orientativi/formativi</li> <li>Nell'ambito delle attività del Sistema Duale si realizzano azioni di accompagnamento all'inserimento lavorativo tramite gli strumenti dell'alternanza scuola-lavoro e/o contratto di apprendistato</li> </ul>
	Prosecuzione agli studi	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'Attestato di Qualifica, riconosciuto a livello nazionale, consente la prosecuzione degli studi al quarto anno di un Istituto Tecnico/Professionale/Industriale.</li> <li>Il Diploma professionale quadriennale consente la prosecuzione degli studi al quinto anno di un Istituto Tecnico/Professionale/Industriale.</li> <li>Il CFP agevola tale inserimento con azioni di accompagnamento in uscita</li> </ul>
	Dopo la qualifica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si raccolgono informazioni a sei, dodici mesi sulle attività post-qualifica degli allievi</li> </ul>
I RAPPORTI CON IL TERRITORIO	Informazione al pubblico	<p>Il CFP pubblica le proprie attività attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un sito internet aggiornato ogni 15 giorni (<a href="http://www.ciofslazio.it">www.ciofslazio.it</a>)</li> <li>Brochures e materiale divulgativo legato alle singole iniziative reperibile presso lo sportello di orientamento e/o la segreteria didattica del centro</li> </ul>
	Contatti con le scuole	Si effettuano regolarmente incontri informativi/orientativi presso le scuole secondarie di 1° e 2° grado presenti sul territorio
	Analisi della domanda formativa	Il piano delle iniziative cursuali viene effettuato tenendo conto della domanda formativa e delle richieste dell'Ente Finanziatore
	Certificazioni	<p>Il CFP è sede accreditata, in collaborazione con la sede regionale, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la certificazione per la Patente Europea del Computer (ECDL)</li> <li>la certificazione 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.</li> </ul>
	Rapporti con altri servizi	Il CFP mantiene contatti periodici e regolari con le istituzioni del territorio

# Servizi Orientativi



**ciofs fp** *lazio* **ets**

## **4.3 SERVIZI ORIENTATIVI**

*Quali servizi puoi trovare presso il nostro Sportello*

### **4.3.1. SERVIZI ORIENTATIVI**

**4.3.1.a - 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.*

**4.3.1.b - Formazione orientativa:** erogazione di moduli brevi erogati anche attraverso open day in sede o presso istituti di formazione 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.

**4.3.1.c - 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.*

**4.3.1.d - 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*

**4.3.1.e - 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 via Mauro Morrone, 25 presta la sua attività, a richiesta, a favore della sede operativa di Colleferro – Via IV Novembre, 4.

**a. SERVIZIO DI INFORMAZIONE ORIENTATIVA**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione del servizio offerto</b>
<b>COME (TI) INFORMIAMO</b>	<b>Accessibilità e fruibilità del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È attiva una segreteria telefonica tramite la quale segnalare una richiesta, lasciando le proprie generalità e recapiti telefonici</li> <li>• È possibile contattare il servizio tramite una e mail, un fax e un numero diretto, nonché attraverso la pagina web sul sito dell'Ente</li> <li>• 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</li> <li>• I tempi di attesa di persona per l'informazione sono non più di 30'</li> <li>• Lo Sportello ha una capacità ricettiva di 4 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</li> <li>• Sono disponibili Banche dati relative a: Percorsi Formativi, Profili Professionali, Opportunità Lavorative; è garantito il collegamento on line, salvo complicazioni di carattere tecnico</li> <li>• La consultazione è disponibile in presenza dell'operatore</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Allo sportello accedono anche i giovani che intendono iscriversi o prescrivere ai Corsi presso la sede</li> </ul>

**a. SERVIZIO DI INFORMAZIONE ORIENTATIVA**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione del servizio offerto</b>
<b>COME (TI) INFORMIAMO</b>	<b>Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accoglienza è un momento attento di ascolto della richiesta dell'utente</li> <li>• 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</li> <li>• È garantito uno spazio riservato ai colloqui e uno spazio per l'autoconsultazione</li> <li>• Allo Sportello sono presenti operatori qualificati, preparati e costantemente aggiornanti nell'espletare tale professionalità</li> </ul>
	<b>Iter di accoglienza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non è stabilito a priori un numero di incontri, e in caso di necessità si può richiedere un appuntamento per approfondire la richiesta presentata</li> <li>• 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</li> <li>• L'esito del colloquio è sia verbale, sia scritto (esempio: può essere consegnato materiale cartaceo relativo all'informazione richiesta)</li> <li>• L'esito delle schede di monitoraggio viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio</li> </ul>
	<b>Rispetto della privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
	<b>Costo o gratuità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutti i servizi sono gratuiti</li> </ul>
	<b>Chiusura dello Sportello</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante l'anno solare lo Sportello resterà chiuso: nei giorni Festivi, nelle vacanze scolastiche di Natale e Pasqua, e nel mese di Agosto</li> </ul>

**b. SERVIZIO DI FORMAZIONE ORIENTATIVA**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione del servizio offerto</b>
<b>COME (TI) AIUTIAMO A FORMARTI</b>	<b>Accessibilità e fruibilità del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo Sportello offre la possibilità di incontri e seminari informativi-formativi su temi specifici</li> <li>• Agli incontri possono partecipare testimonial privilegiati</li> <li>• Gli incontri per un numero massimo di 4 su uno stesso tema o argomento, possono realizzarsi sia in sede sia fuori sede</li> <li>• Lo Sportello dispone in sede di un'aula seminari e di attrezzature adeguate alla formazione in aula.</li> <li>• Il servizio viene richiesto in forma scritta, ed ottiene una risposta in 1 settimana</li> <li>• 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</li> </ul>
	<b>Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'operatore è professionalmente formato e preparato a tale professionalità, e costantemente aggiornato</li> <li>• I tempi di attesa per la risposta possono aumentare di 3 giorni lavorativi in caso di tematiche complesse</li> <li>• Per temi specifici l'operatore può inviare il gruppo di utenti a strutture dedicate</li> </ul>
	<b>Iter di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• L'operatore predispone strumenti di presentazione e/o materiali di ricerca da divulgare</li> <li>• L'operatore lavora in team con altri operatori</li> <li>• Gli utenti possono esprimere in maniera anonima il loro gradimento attraverso la Scheda di valutazione del servizio</li> <li>• L'esito delle schede di valutazione viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio</li> </ul>
	<b>Rispetto della privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
	<b>Costo o gratuità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio è gratuito</li> </ul>

**c. SERVIZIO DI CONSULENZA ORIENTATIVA**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione del servizio offerto</b>
<b>COME (TI) AIUTIAMO A REALIZZARE UN PROGETTO PERSONALE E/O PROFESSIONALE</b>	<b>Accessibilità e fruibilità del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al servizio di consulenza orientativa si accede tramite una richiesta esplicita o in seguito all'analisi della richiesta presentata al momento dell'Informazione orientativa</li> <li>• Il servizio è fruibile negli orari di apertura dello Sportello, nel rispetto del calendario di appuntamenti stabiliti con l'utente</li> <li>• 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)</li> <li>• L'operatore si farà carico di un invio specifico nei casi di necessità psicologiche, sociali o sanitarie, presso i servizi pubblici del territorio</li> </ul>
	<b>Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i colloqui individuali è garantito uno spazio riservato, mentre per gli incontri di gruppo è a disposizione una sala seminari</li> <li>• 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</li> </ul>
	<b>Iter di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutti i percorsi vengono attivati su esplicita richiesta scritta da parte degli utenti, in base a un Patto di consulenza</li> <li>• Vengono utilizzate schede di attività e/o questionari per favorire il processo di riflessione critica e di conoscenza da parte dell'utente</li> <li>• L'utente può esprimere anonimamente un proprio giudizio sul servizio usufruito mediante il Questionario di reazione dei partecipanti</li> <li>• L'esito delle schede di monitoraggio viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio</li> </ul>
	<b>Rispetto della privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietà dell'utente</li> </ul>
	<b>Costo o gratuità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio è gratuito</li> </ul>

**d. SERVIZIO DI SOSTEGNO INSERIMENTO LAVORATIVO**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione del servizio offerto</b>
<b>COME (TI) AIUTIAMO A TROVARE LAVORO</b>	<b>Accessibilità e fruibilità del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio viene erogato su esplicita richiesta da parte dell'utente, con l'attesa di 3 giorni lavorativi dalla richiesta del servizio</li> <li>• Viene stabilito un calendario di incontri in accordo con l'utente</li> </ul>
	<b>Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'operatore è professionalmente preparato sulle maggiori normative in tema di lavoro</li> <li>• L'operatore lavora in rete con i cpi, con le agenzie di lavoro interinale, con associazioni specifiche, e con aziende ed imprese del territorio</li> </ul>
	<b>Iter di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viene sottoscritto dagli utenti un Progetto di tutoring</li> <li>• 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</li> <li>• Nell'ambito del percorso si possono utilizzare ricerche in rete, ricerche su stampa specializzata e attivare l'utente in ricerche sul territorio</li> <li>• Vengono predisposte schede ad hoc circa l'analisi degli interessi professionali, la riflessione sulle proprie esperienze lavorative ecc.</li> <li>• Gli utenti alla fine del percorso esprimono il loro gradimento mediante il Questionario di gradimento del servizio</li> <li>• L'esito dei questionari di gradimento viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio</li> </ul>
	<b>Rispetto della privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietà dell'utente</li> </ul>
	<b>Costo o gratuità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio è gratuito</li> </ul>

**e. SERVIZIO DI SOSTEGNO ALL'AVVIO D'IMPRESA**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Descrizione del servizio offerto</b>
<b>COME (TI) AIUTIAMO AD AVVIARE UN'IMPRESA</b>	<b>Accessibilità e fruibilità del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio viene erogato su esplicita richiesta da parte dell'utente, con l'attesa di 3 giorni lavorativi dalla richiesta del servizio</li> <li>• Viene stabilito un calendario di incontri in accordo con l'utente</li> </ul>
	<b>Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• L'operatore opera in rete con strutture, agenzie ed associazioni specifiche e con aziende ed imprese del territorio</li> </ul>
	<b>Iter di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viene sottoscritto dagli utenti un Progetto di tutoring all'attivazione di un piano di avvio d'impresa</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>
	<b>Rispetto della Privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietà dell'utente</li> </ul>
	<b>Iter di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio è gratuito</li> </ul>

## f. RETE TERRITORIALE

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>I RAPPORTI CON IL TERRITORIO</b>	<b>Informazione alla cittadinanza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le attività dello Sportello vengono pubblicizzate con un depliant e mediante il sito web dell'ente</li> </ul>
	<b>Contatti con le scuole</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vengono mantenuti contatti aggiornati annualmente con le scuole mediante i referenti per le attività dell'orientamento, dirigenti scolastici, reti territoriali tra istituzioni scolastiche</li> </ul>
	<b>Rapporti con altri servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
	<b>Aziende</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lo sportello è attento alle richieste del MdL territoriale, nell'ottica di favorire lo scambio di informazioni specifiche per l'incontro domanda-offerta</li> </ul>

### 4.3.2 SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE E ACCOMPAGNAMENTO

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>COME FAVORIAMO LA TUA PROGETTUALITÀ PROFESSIONALE</b>	<b>Accessibilità e fruibilità del servizio nell'ambito della misura Garanzia Giovani ed eventuali successive Misure attivate dalla Regione Lazio o altri Clienti Finanziatori.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al servizio l'utente accede tramite iscrizione al programma "Garanzia Giovani", successiva profilatura ed invio da parte dei Centri per l'Impiego (CPI) alla sede di erogazione dell'attività.</li> <li>Il servizio è fruibile negli orari di apertura dello Sportello Servizi per il Lavoro, nel rispetto del calendario di appuntamenti stabiliti con l'utente.</li> <li>I tempi di attesa per l'attivazione del servizio variano da 3 a 10 giorni lavorativi, compatibilmente con l'agenda stessa dello Sportello.</li> <li>Il percorso si ritiene concluso con lo sviluppo del Piano Professionale Individuale e successive rinvio al CPI di competenza.</li> </ul>

	<p><b>Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i colloqui è garantito uno spazio riservato, per gli incontri di gruppo è a disposizione una sala seminari</li> <li>• L'operatore è un professionista accreditato dall'Assessorato Lavoro della Regione Lazio a svolgere attività di counselling orientativo. La consulenza è personalizzata per rispondere ai fabbisogni espressi dal singolo utente e nelle more della normativa vigente.</li> </ul>
	<p><b>Percorso di accompagnamento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutti i percorsi vengono attivati su invio dei CPI, in seguito alla iscrizione dell'utente alla misura "Garanzia Giovani" (o altre misure attive) e successiva profilazione.</li> <li>• L'iter ha avvio con la redazione del Patto di consulenza.</li> <li>• Generalmente, si procede al bilancio di posizionamento o competenze facilitato da strumenti quali: schede di autovalutazione, riflessione critica sul proprio percorso scolastico/formativo/lavorativo e/o questionari finalizzati alla realizzazione di un piano Professionale Individuale</li> <li>• L'utente può compilare il Questionario di Gradimento del Servizio usufruito, esprimendo anonimamente le proprie valutazioni.</li> <li>• Tutti i risultati dei questionari raccolti saranno sintetizzati e i risultati analizzati in funzione del miglioramento dei servizi.</li> </ul>
	<p><b>Rispetto della privacy</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 e dell'art. 13 del regolamento UE n. 679/2016 del 27/04/2016.</li> </ul>
	<p><b>Costo o gratuità</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio è gratuito</li> </ul>

## 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 non funziona. 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* 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

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.

