ciofs fp lazio ets

Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale

Carta della Qualità

Servizi Formativi
e
Servizi Orientativi

Sede Operativa
Via Ginori, 10 - ROMA
Tel. 065742936 - Fax 0657133007
direzioneginori@ciofslazio.it- www.ciofslazio.it

dicembre 2023

C.I.O.F.S. - F.P. Lazio - ETS * Assn
Via Ginori, 10
00153 ROMA

“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 Ginori, 10 -Roma
1.3 – Mission – Vision - Politica della qualità – Vision strategica

2 –L'organizzazione

3 – Finalità, destinatari e interlocutori del CFP Via Ginori, 10 – Roma

4 – I servizi

4.1 – Servizi formativi
4.2 - Gli standard di qualità dei servizi formativi
4.3 – Servizi orientativie 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 e politica della qualità

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

Il C.I.O.F.S.-FP *(Centro Italiano Opere Femminili Salesiane – Formazione Professionale*) rende attuale in Italia l'esperienza di Giovanni Bosco e Maria Mazzarello nell'area della Formazione Professionale. Fonda le proprie radici nel carisma e nella missione salesiana, ispirata dalla scelta di **Don Bosco** e **Madre Mazzarello** di occuparsi dei giovani del loro tempo, in un momento di crisi economica-sociale del Piemonte e dell'Italia di fine ottocento. Raccogliendo l'istanza di promozione sociale e culturale delle giovani donne a Mornese (piccolo centro in provincia di Alessandria), Madre Mazzarello intuisce l'urgenza educativa del suo tempo e avvia laboratori familiari e artigianali: *"Vieni anche tu... apriremo un laboratorio, accetteremo delle fanciulle; insegneremo loro a cucire, con l'intento però di insegnare loro a conoscere ed amare il Signore*".

Da questo momento fino all'immediato dopoguerra, l'Istituto delle FMA è costantemente presente sul territorio attraverso laboratori familiari, scuole serali, scuole agricole, convitti operai, scuole artigiane, scuole d'avviamento professionale e scuole aziendali, adeguando metodi e strumenti di intervento alle mutate condizioni del contesto sociale e lavorativo.

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

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

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

1.2 - La storia del CFP – Via Ginori, 10 -ROMA

L'istituto salesiano delle Figlie di Maria Ausiliatrice "S. Cecilia" di Via Ginori, 10, nel quartiere Testaccio apre ufficialmente il 27 novembre 1911 con le seguenti opere: oratorio, doposcuola per le alunne delle scuole comunali, un Circolo giovanile femminile, un laboratorio di riparazione biancheria e una scuola professionale di cucito, ricamo e maglieria.

A queste opere si aggiungono negli anni successivi la scuola di calzoleria, la scuola materna, una scuola elementare, la scuola media legalmente riconosciuta, il centro cooperatori salesiani e una colonia estiva per ragazze e preadolescenti.

Anche la scuola professionale subisce notevoli trasformazioni e verso la fine degli anni '60 si trasforma nel CENTRO ITALIANO OPERE FEMMINILI SALESIANE (C.I.O.F.S.), un centro di formazione professionale che realizza, in collaborazione con il Ministero del Lavoro, corsi professionali biennali mirati alla formazione di segretarie, operatrici contabili, stenodattilografe, corrispondenti in lingue estere.

L'offerta formativa del centro di formazione professionale di Via Ginori, 10 si amplia con il passare degli anni, con l'obiettivo sia di estenderla ad altre fasce di destinatari, sia di accrescere le competenze tecniche e culturali degli stessi. Si realizzano, così, oltre ai corsi nel settore dei servizi commerciali e turistici, anche corsi per Ceramiste, per Commesso di farmacia, Moduli di acquisizione competenze Linguistiche e Informatiche.

L'aggiornamento delle metodologie e degli strumenti di apprendimento segue le sempre crescenti richieste degli utenti e del modo del lavoro; si passa, così, dall'uso di semplici macchine contabili, ai video-terminali e ai PC, fino a tecniche di simulimpresa, al *cooperative learning* e a strumenti di Formazione a Distanza (FAD), e alla possibilità di ottenere certificazioni linguistiche e informatiche (ECDL).

In seguito all'emanazione della Legge Moratti (L. n° 53/2003), il CFP realizza soprattutto corsi per l'assolvimento dell'obbligo scolastico con qualifiche di Operatore della Ristorazione, Operatore dei servizi alla Promozione e Accoglienza, Operatore Grafico, avvalendosi di formatori altamente qualificati, professionisti di settore, tutor, psicologi e orientatori in continuo e costante aggiornamento.

1.3 – Mission – Vision - Politica della qualità – Vision strategica

ciofs fp *lazio* ets

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 Lazio ETS 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 cyberbullismo 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.

10 ottobre 2022

Il Legale Rappresentante
(*Novella Gigli*)

C.I.O.F.S. - F.P. LAZIO ETS Via Ginori, 10 00153 ROMA

centro italiano opere femminili salesiane - formazione professionale lazio ets

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: ciofsfplazio@pec.it - e-mail: direzione@ciofslazio.it - sito Internet: www.ciofslazio.it

Sistema Gestione Qualità Certificato

ISO 9001 N° 0029790
Sistema Conforme ISO 21001

ciofs fp lazio ets

centro italiano opere femminili salesiane - formazione professionale lazio ets

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:

- 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
- 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.
- adottando e attuando un modello Organizzativo atto a un sistema di prevenzione, dissuasione e controllo finalizzato alla riduzione del rischio di commissione di reati
- 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.
- assistendo gli utenti nella individuazione e valorizzazione di competenze non formali, possibili oggetto di certificazione
- 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.
- 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
- 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
- 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
- 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
- implementando un sistema di gestione per la prevenzione ed il contrasto del bullismo e del cyberbullismo, 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'.

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.

10 ottobre 2022

Il Legale Rappresentante
(*Novella Gigli*)

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: ciofsfplazio@pec.it - e-mail: direzione@ciofslazio.it - sito internet: www.ciofslazio.it

Sistema Gestione Qualità Certificato

ISO 9001 N° 0029790
Sistema Conforme ISO 21001

ciofs fp lazio ets

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 Lazio ETS 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

1/2

centro italiano opere femminili salesiane - formazione professionale lazio ets

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: ciofsfplazio@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 del 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.

C.I.O.F.S. - F.P. Lazio - ETS Associazione Via Ginori, 10 00153 ROMA

10 ottobre 2022

Il Legale Rappresentante
(Novella Gigli)

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: ciofsfplazio@pec.it - e-mail: direzione@ciofslazio.it - sito internet: www.ciofslazio.it

Sistema Gestione Qualità Certificato
ISO 9001 N° 0029790
Sistema Conforme ISO 21001

centro italiano opere femminili salesiane - formazione professionale lazio ets

POLITICA ANTIBULLISMO

PREMESSA

Il Ciofs fp Lazio è, per Mission, da sempre attento alle esigenze dei giovani, ne conosce le caratteristiche, è aggiornato sulle dinamiche e sui fenomeni che lo permeano nella convinzione che il compito di una istituzione formativa non è la mera trasmissione di conoscenze ma la formazione di cittadini attivi e partecipi dei processi sociali, che si riconoscono nella stessa coscienza civile, nelle sue regole e valori. Il motto che sintetizza il progetto educativo salesiano "onesti cittadini e buoni cristiani" ben definisce gli obiettivi e l'impronta caratteristica degli ambienti educativi salesiani, concentrati sulle problematiche dei giovani e calati nella società contemporanea, consapevoli dell'importanza di una continua riattualizzazione del metodo.

Tale vocazione ha trovato nello strumento della Gestione per la Qualità il metodo per strutturare in maniera organizzata e puntuale gli interventi educativi e averne una lettura in grado di monitorarne l'andamento e analizzarne gli esiti così da individuare in maniera predittiva i possibili rischi e definire, in un'ottica preventiva caratteristica del metodo salesiano, le contromisure da attivare per abbattere tali rischi e contrastare comportamenti a rischio.

Il metodo preventivo permea anche la Politica Antibullismo, una parte fondamentale del sistema antibullismo, con l'obiettivo di anticipare, per quanto possibile, il verificarsi di forme ed episodi di bullismo, riducendo il fenomeno.

L'approccio utilizzato dalla prassi antibullismo è lo stesso del Sistema Qualità dell'Ente, basato sul modello PDCA (Plan-Do-Check-Act) e applicato a tutti i processi in modo tale da gestirli adeguatamente e migliorarli grazie all'analisi preventiva ed ex post dei fattori che potrebbero generare non conformità.

L'applicazione di un Sistema per la Qualità robusto e consolidato, che analizza e riesamina periodicamente il contesto in cui opera, le parti interessate ed i possibili rischi che possono incidere sui processi ha da tempo fornito un'analisi dei rischi di sede e dell'Ente che prevede il fenomeno del bullismo e cyberbullsimo. Dalle analisi delle non Conformità aperte il fenomeno non caratterizza specificatamente la popolazione scolastica dell'Ente e la sua incidenza rispetto a tutte le Non Conformità del Sistema è ancora pari al 13% (la rilevazione dell'estensione e gravità del problema di basa su frequenza, tipologie e modalità, tempi e luoghi). La periodica revisione consente, come per le aree del Sistema di Gestione per la Qualità, di verificare l'efficacia delle azioni attivate e individuare eventuali aree di miglioramento.

La messa a sistema delle azioni per il contrasto al bullismo, stabilito che tale fenomeno non è accettabile in alcuna forma, si realizza mettendo in atto una serie di politiche preventive e strategie d'intervento articolate in un sistema organizzato di procedure e regolamenti da seguire e sanzioni da applicare con un approccio integrato, che guida l'organizzazione e le azioni all'interno delle sedi operative.

E' altresì importante provvedere alla diffusione ed alla comunicazione interna ed esterna dei principi e valori alla base del sistema antibullismo dell'Ente, delle procedure e modalità organizzative e di gestione attivate e delle misure preventive e rieducative necessarie a contrastarlo. La comunicazione informa anche sugli obiettivi specifici che l'Ente si pone. Essi forniscono agli allievi, al personale ed ai genitori un'indicazione e una dimostrazione tangibile della scelta valoriale di fondo e dell'impegno dell'Ente attraverso: la pianificazione di interventi finalizzati alla prevenzione di comportamenti a rischio; il coinvolgimento di tutto il personale inteso come comunità educante e delle famiglie; l'utilizzo di una molteplicità di strumenti e strategie per affrontare le diverse situazioni ed episodi.

Pertanto il Ciofs fp Lazio, a partire dalla data di pubblicazione sul proprio sito web del presente documento, comunica formalmente a tutte le parti interessate (genitori, allievi, lavoratori) di aver deciso di adottare un sistema di gestione per la prevenzione ed il contrasto del bullismo e del cyberbullismo, 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.

Il Ciofs fp Lazio e tutti gli educatori che vi operano garantiscono alla propria utenza il rispetto della normativa internazionale e nazionale in materia di diritto all'istruzione e di protezione dei minori.

SCOPO E OBIETTIVI

Lo scopo dell'adozione di una Politca per la prevenzione ed il contrasto del bullismo e del cyberbullismo da parte del Ciofs Fp Lazio è quello di garantire alla propria utenza il rispetto della normativa internazionale e nazionale in materia di diritto all'istruzione e di protezione di minori e di rafforzare la fiducia che le persone interessate ripongono nell'Ente, assicurando una gestione operativa in grado di eliminare e/o abbattere i possibili rischi, in considerazione del contesto interno e di quello territoriale di riferimento oltre a quello trasversale, riferito alle caratteristiche degli adolescenti che costituiscono la quasi totalità della popolazione

scolastica delle sedi del Ciofs fp Lazio.

IMPEGNO

Il CIOFS FP Lazio ETS si impegna in particolare:

- a dare tutela ai seguenti diritti fondamentali degli alunni

  I. difesa della dignità personale di ogni alunno nel contesto delle attività educative e formative, delle relazioni e delle comunicazioni che fanno parte della vita della scuola;
  II. applicazione della disciplina "in maniera compatibile con la dignità dell'alunno in quanto essere umano" come enunciato dall'art. 28 della Convenzione sui Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza del 1989 di cui al punto 2 della prassi di riferimento Antibullismo UNI/PdR 42:2018 e secondo le Linee guida del ministero gennaio 2021;
  III. promozione di un equilibrato "sviluppo fisico, mentale, spirituale morale e sociale" nell'impartire l'educazione come enunciato dall'art. 27 della Convenzione del 1989;
  IV. "favorire lo sviluppo della personalità dell'alunno nonché lo sviluppo delle sue facoltà e delle sue attitudini mentali e fisiche, in tutta la loro potenzialità" come enunciato dall'art. 29, 1°comma, lett. a) della Convenzione del 1989;
  V. perseguire la strategia educativa di "sviluppare nell'alunno il rispetto dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali" e di "sviluppare il rispetto dei suoi genitori, della sua identità, della sua lingua e dei suoi valori culturali, nonché il rispetto dei valori nazionali del Paese nel quale vive, del Paese di cui può essere originario e delle civiltà diverse dalla sua", come richiesto dall'art. 29, 1° comma, lett. b) e c) della Convenzione del 1989;
  VI. "preparare l'alunno ad assumere le responsabilità della vita in una società libera, in uno spirito di comprensione, di pace, di tolleranza, di uguaglianza tra i sessi e di amicizia tra tutti i popoli e gruppi etnici, nazionali e religiosi, con le persone di origine autoctona" come richiesto dall'art. 29, 1° comma, lett. d) della Convenzione del 1989;
  VII. formazione integrale degli alunni con particolare riferimento alle regole disciplinari interne alla scuola, ai comportamenti vietati e alle corrispettive sanzioni, inserite nel più ampio quadro delle regole di condotta alle quali devono attenersi in virtù della normativa internazionale e nazionale;
  VIII. protezione degli alunni di ogni ordine e grado da ogni forma di abuso, violenza maltrattamento fisico e morale, compresa la protezione da tutte le forme di bullismo e cyberbullismo, nel rispetto sia delle leggi in vigore, che delle indicazioni dell'amministrazione (scolastica nazionale e locale), che della Prassi di Riferimento UNI PdR 42/18, pubblicata sul sito web della scuola, che la medesima s'impegna ad applicare in ogni sua parte;
  IX. tutela dei minori e dei giovani "dall'abbandono, violenza o sfruttamento", come previsto dall'art. 17 della Carta Sociale Europea del Consiglio d'Europa di cui al punto 2 della presente prassi di riferimento;
  X. protezione degli alunni da ogni forma di abuso sessuale, violenza o sfruttamento;
  XI. regolamentazione dell'uso delle tecnologie digitali in ambito scolastico nel bilanciamento tra l'utilità delle medesime e i potenziali rischi per i minori derivanti da un uso incontrollato;
  XII. possibilità di accesso alla rete internet, per quanto richiesto dalle finalità didattiche ed educative della scuola e comunque autorizzato durante l'orario scolastico, in modo sicuro ed adeguato all'età dell'alunno;
  XIII. garanzia di accesso, sia per gli alunni che per i loro genitori, alle procedure per la segnalazione di eventuali offese subite alla propria dignità personale.

- a realizzare concretamente gli obiettivi della politica antibullismo, attraverso l'implementazione e l'utilizzo di un Sistema Antibullismo dell'Ente che garantisca una gestione operativa efficace secondo la vigente normativa e in accordo con la Mission dell'Ente.

GESTIONE OPERATIVA

La Gestione operativa stabilisce in modo chiaro e definito le modalità di attuazione e organizza le attività da intraprendere all'interno del Sistema di Gestione antibullismo per tutelare i minori da situazioni e condotte violente, dal punto di vista fisico o morale o comunque dannose per lo sviluppo della loro personalità. Le attività si realizzano nel rispetto di procedure e regolamenti già in uso presso

le sedi e secondo quanto prescritto nella Prassi Antibullismo UNI/PdR 42:2018 che dettaglia le azioni concrete da realizzare per minimizzare i rischi in termini di bullismo e cyberbullsmo ai quali i minori sono esposti.
Anche nella pianificazione delle attività operative l'approccio è su due livelli, uno preventivo ed uno di intervento per la gestione di casi. La declinazione delle attività per entrambi i livelli consente da una parte di ridurre la probabilità di comparsa di comportamenti problematici dall'altra di gestire in maniera tempestiva ed efficace eventuali casi al fine di ridurne la durata e le conseguenze.
Presso i CFP del Ciofs fp Lazio sono state da tempo adottare misure preventive volte a creare condizioni che attenuino l'entità del fenomeno e prevengano lo sviluppo di nuove criticità. La loro messa a sistema secondo le normative e la Prassi di Riferimento 42:2018 garantisce la completezza, l'efficacia e l'omogeneità delle azioni attivate presso i sei Centri.
Tale azioni, compiute con il coinvolgimento consapevole di tutto il personale prevedono:

- la definizione di una **Politica antibullism**o
- l'attuazione di una Sorveglianza Sistematica, realizzata secondo un Piano di Sorveglianza di sede
- la predisposizione e aggiornamento almeno annuale **dell'Analisi dei Rischi di Bullismo**, riportati nel documento di "Analisi dei Rischi" di sede e dell'Ente,
- la stesura di un "**Piano di miglioramento Antibullismo**" annuale
- la **comunicazione all'utenza** e a tutte le altre parti interessate, anche su sito web dell'Ente, delle azioni adottate per garantire la prevenzione ed il contrasto del bullismo, secondo il principio della "trasparenza applicata al bullismo"
- la definizione di un "**Sistema Sanzionatorio Antibullismo**", che attraverso un Regolamento disciplinare per gli allievi, illustri le regole di comportamento, codifichi le eventuali violazioni e riporti le relative sanzioni nei confronti di chi commette atti di bullismo di cyber bullismo
- l'implementazione di una **procedura per l'individuazione e la gestione delle criticità relative al bullismo**
- la nomina di un **Team di persone** con il compito di verificare l'effettivo rispetto, da parte di tutti, degli impegni assunti contro il bullismo, di garantirne la prevenzione, di monitorare l'impegno dell'Ente per la prevenzione e la gestione del bullismo e cyberbullismo
- l'integrazione del **Piano di Formazione** del personale dell'Ente con iniziative di formazione specifica **sul tema dell'antibullismo,** che garantiscano la formazione, l'aggiornamento, il coinvolgimento e la sensibilizzazione di tutte le componenti in materia di bullismo
- lo svolgimento di "**Audit Antibullismo**" periodici, sia in forma programmata che a sorpresa, in modo tale da individuare eventuali situazioni critiche e verificare l'efficacia delle misure adottate

DEFINIZIONI
La definizione di azioni, eventi e soggetti coinvolti è fondamentale poichè fornisce un quadro di riferimento preciso che consente, all'interno di un sistema organizzato nell'ottica della prevenzione dei rischi, di identificare la tipologia di evento e determinare tutte le azioni da attuare di conseguenza, garantendo una unitarietà di comportamenti e di azioni che favorisce il contrasto al fenomeno, potenzia la strategia e la coerenza educativa.
Per l'elenco completo delle definizioni degli atti di bullismo e cyber bullismo si rimanda al file: 'Definizioni bullismo', allegato alla procedura 'P08 Procedura Antibullismo per la Prevenzione e contrasto del bullismo e del cyberbullismo' del Ciofs Fp Lazio.

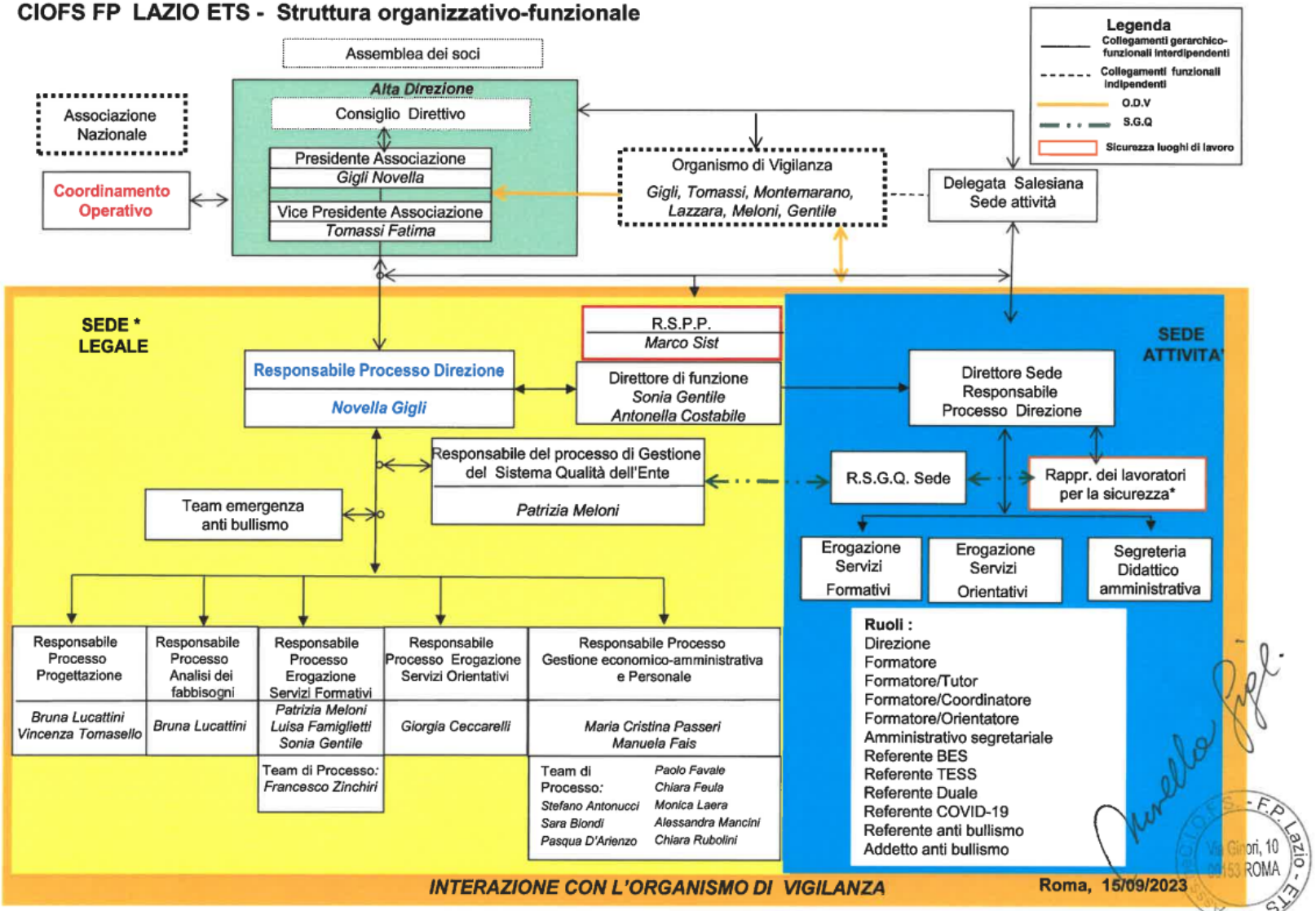
2 - L'organizzazione

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

Il CIOFS-FP è presente in Italia in 15 Regioni, con altrettante Associazioni Regionali, tra cui il CIOFS FP LAZIO, e circa 100 Centri di Forma- zione Professionali (CFP)
Il CIOFS FP LAZIO è presente sul territorio regionale con sei Centri di Formazione Professionale:

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

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

ciofs fp *lazio* ets

ORGANIGRAMMA NOMINATIVO
CIOFS FP LAZIO ETS – Via Ginori, 10

Direttore di Sede
Responsabile del Processo di Direzione
BARILLARI Giovanna

Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza
MIRELLI Paolo

Responsabile del Sistema di Gestione Qualità
BARILLARI Giovanna

EROGAZIONE SERVIZI FORMATIVI

Formatore-Coordinatore: *LOSCIALE Luigi V.*
Referente TESS: *LOSCIALE Luigi V.*
Referente Sistema Duale: *PALADINA Patrizia*

Collegio dei Formatori:
BONANNI Francesco
BRUNO Simona
CARBONE Gabriele
CASALE Daniela
COLAPIETRO Giulia
DI COSIMO Emanuele
DI GIROLAMO Martina
DI RAIMO Andrea
FORMISANO Aniello
GARCIA Julissa
GERVASI Monica
GRASSO Domitilla
LEONARDI Alfredo
LEUCE M. Chiara
LISANTI Chiara
LORETI Paolo
MASCOLO Giuliano
MESSINA Antonio
OLIVA Alberto
PERELLI Fabrizio
PETRELLI Monica
PROIETTI Francesca G.
RACIOPPI Vito
RAPO Alessio
RIBECHI Cecilia
RICCI Emiliano
RIGNANESE Filippo
RULLI Raffaella
RUSCELLO Alessandro
TOMASSI Marco
TOSTI Sara
TRULLI M. Francesca
VESPA M. Cristina
ZIROLI Gabriella R.

Erogazione Servizi di Orientamento
CECCARELLI Giorgia
PETRELLI Monica

Referente BES
PETRELLI Monica

Referente/i COVID
LOSCIALE Luigi V.
PETRELLI Monica

TEAM ANTIBULLISMO
Referente Antibullismo
BARILLARI Giovanna
Addetto/i Antibullismo
DI GIROLAMO Martina
VESPA M.Cristina

Segreteria Didattico-Amministrativa
LANNI Valerio
MIRELLI Paolo
MONTRONE M. Chiara
RODELLI Luca

Nella pagina precedente è rappresentata la struttura organizzativo-funzionale del CIOFS FP LAZIO ETS

Roma, 02/10/2023

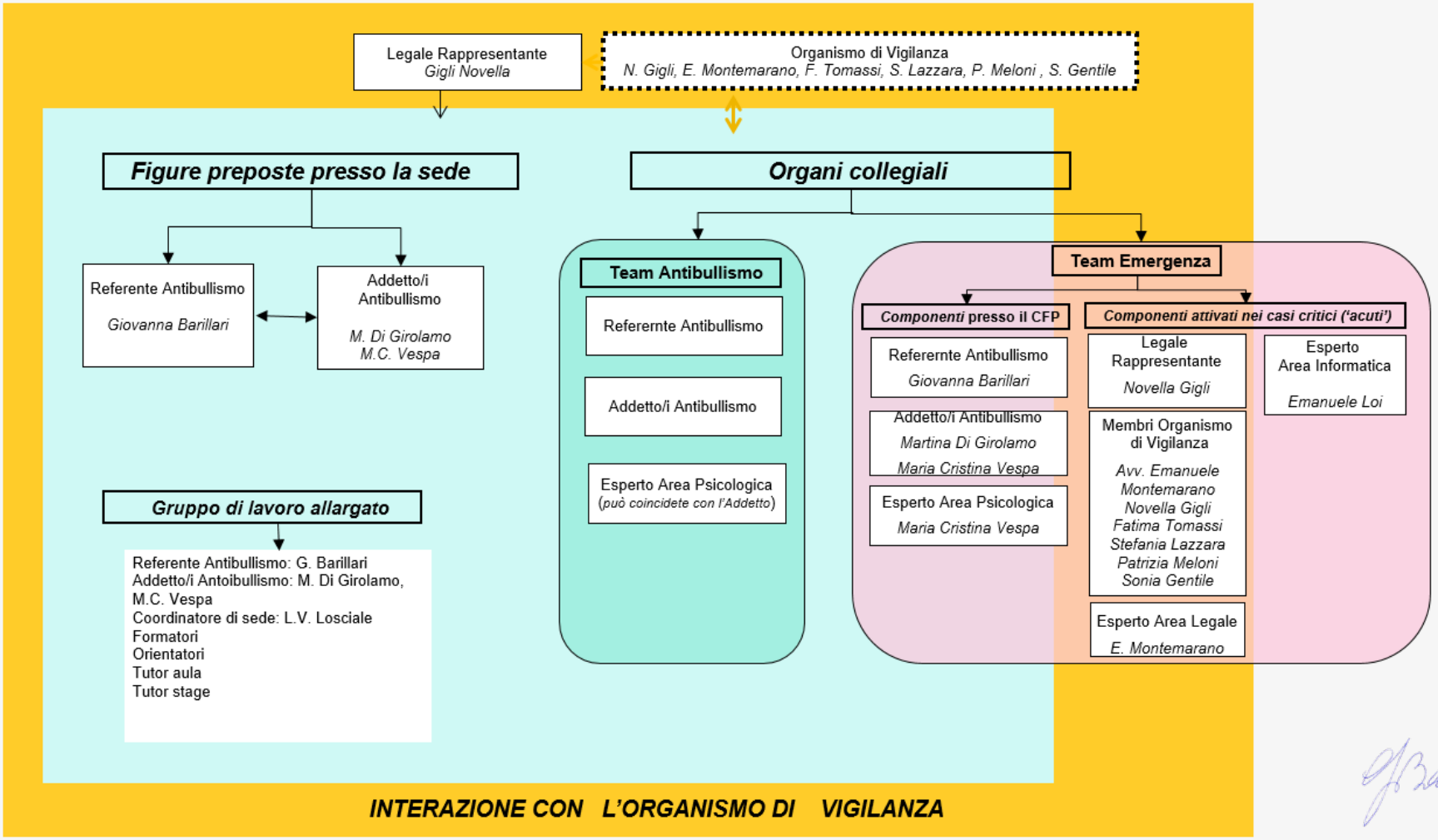
Ass.ne C.I.O.F.S. - F.P. Lazio ETS Via Ginori, 10 00153 ROMA

ciofs fp lazio ets

SEDE: Via Ginori, 10 Roma

Organigramma Antibullismo di Sede

Figure preposte e Organi Collegiali



Roma, 14/09/2023

Sede: Via Ginori, 10 - Roma

FUNZIONIGRAMMA SEDE ATTIVITA

Funzioni	Attività
Direttore	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
Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità Sede Attività	Supervisiona, monitora, verifica ed analizza i dati derivanti dall'erogazione dei servizi, rilevanti ai fini del Controllo Qualità. • Monitoraggio ed analisi di: - feedback dell'utenza (allievi, famiglie, aziende, personale) - esiti dell'attività d'aula e degli apprendimenti - esiti attività di tirocinio - esiti attività di orientamento • Riesame della direzione • Elaborazione e monitoraggio Piani di miglioramento • Valutazione risorse umane • Supervisione e controllo NC/AC/AP/Reclami
Amministrativo segreteria	**Collaboratore Amministrativo presso la Segreteria didattico-amministrativa** delle sedi svolge le seguenti attività principali: • collabora alla realizzazione delle attività di informazione orientativa • gestisce la prassi amministrativa in fase di reclutamento dell'utenza • cura l'approvvigionamento e distribuzione del materiale didattico (materiale di consumo) • redige gli elenchi del materiale didattico (dispense, testi…) • 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, • supporta le funzioni ed i ruoli della struttura nel sorvegliare i tempi e le scadenze definite dall'Ente finanziatore. • Provvede alla registrazione dei documenti contabili, all'archiviazione dei documenti amministrativi collaborando alla predisposizione dei rendiconti • fornisce al formatore-tutor ed al formatore-orientatore i dati amministravi necessari per la rilevazione dei fabbisogni formativi del territorio • 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
Coordinatore	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; provvede: • alla predisposizione dell'orario settimanale; • alla redazione dei verbali del Collegio docenti e/o delle riunioni collegiali; • 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^ itinere, 2^ itinere – gradimenti….); • alla organizzazione delle diverse fasi di verifica delle valutazioni: test ex ante, pagelle 1^ itinere, 2^ itinere, esami di passaggio e esami di qualifica; • al coordinamento ed alla pianificazione dei colloqui con le famiglie; • 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; • sovrintende alle comunicazioni docenti, allievi e famiglie (circolari, e-mail, comunicazioni telefoniche, sms, etc); • Costituisce riferimento per le attività didattiche dei formatori

	• segue la formazione dei formatori in collaborazione con il Direttore della sede formativa; • opera la supervisione nella programmazione didattica e nella gestione degli allievi per quanto attiene l'applicazione del regolamento allievi, la redazione dei provvedimenti disciplinari • collabora con la Direzione nella gestione/realizzazione dei processi educativo-fornitivi
Formatore	realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale e civile degli utenti • 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; • concorre: - alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale, civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della Mission dell'Ente; - 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; • collabora: - alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dall'Ente; - all'attuazione dei processi di orientamento secondo le specifiche progettuali nel contesto delle azioni formative; • 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; • 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 • partecipa ai gruppi interistituzionali e alla gestione in rete dei processi di orientamento, avviamento e mantenimento al lavoro ed eventuale selezione dei corsisti • assicura ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l'andamento dell'azione formativa • 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;
Orientatore	• interviene nelle iniziative di informazione, nelle attività di consulenza di orientamento; gestisce attività di informazione e formazione orientativa individuali e di gruppo; • illustra le opportunità formative proposte dall'Ente anche attraverso l'uso di strumenti cartacei e multimediali • individua ed analizza i bisogni formativi espressi dall'utenza e l'offerta necessaria per interventi di recupero per gli utenti; • collabora con il Responsabile del Processo di erogazione dei servizi orientativi nella definizione degli standard di servizio (progettazione del servizio) • si rapporta con il sistema scolastico per la pianificazione e realizzazione di attività integrate e di orientamento scolastico e professionale; • alimenta periodicamente la banca dati secondo gli indirizzi concordati con il il Responsabile del Processo di erogazione dei servizi orientativi presso gli sportelli di orientamento, ove presenti cura l'informazione: • sull'offerta di azioni di formazione e istruzione; • sugli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro locale; • sui servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro; 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; 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
Tutor aula	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: • 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 • supporta i formatori nello svolgimento delle proprie attività • 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; • collabora alla gestione di interventi di diagnosi individuale e/o di gruppo volti a individuare e rimuovere gli ostacoli all'apprendimento; • 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; • 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
Tutor stage	llabora 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: • individua e propone le aziende idonee alle attività di stage/tirocinio; • cura ed aggiorna: - la compilazione e la raccolta della documentazione prevista e i rapporti con le aziende; - le banche dati aziendali che riguardano le aree di pertinenza; si raccorda: - 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 - con i servizi per l'impiego per l'integrazione dei percorsi di inserimento con altre opportunità informativo-orientative • 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
Referente BES	• 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; • 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 • individua e analizza i bisogni formativi allievi BES • 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; • supporta i Direttori, formatori e famiglie nella gestione di situazioni particolarmente critiche • compila sulla piattaforma 'TESS' i dati relativi agli alunni disabili/dsa/con svantaggio; Più specificamente per l'assistenza specialistica: • 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

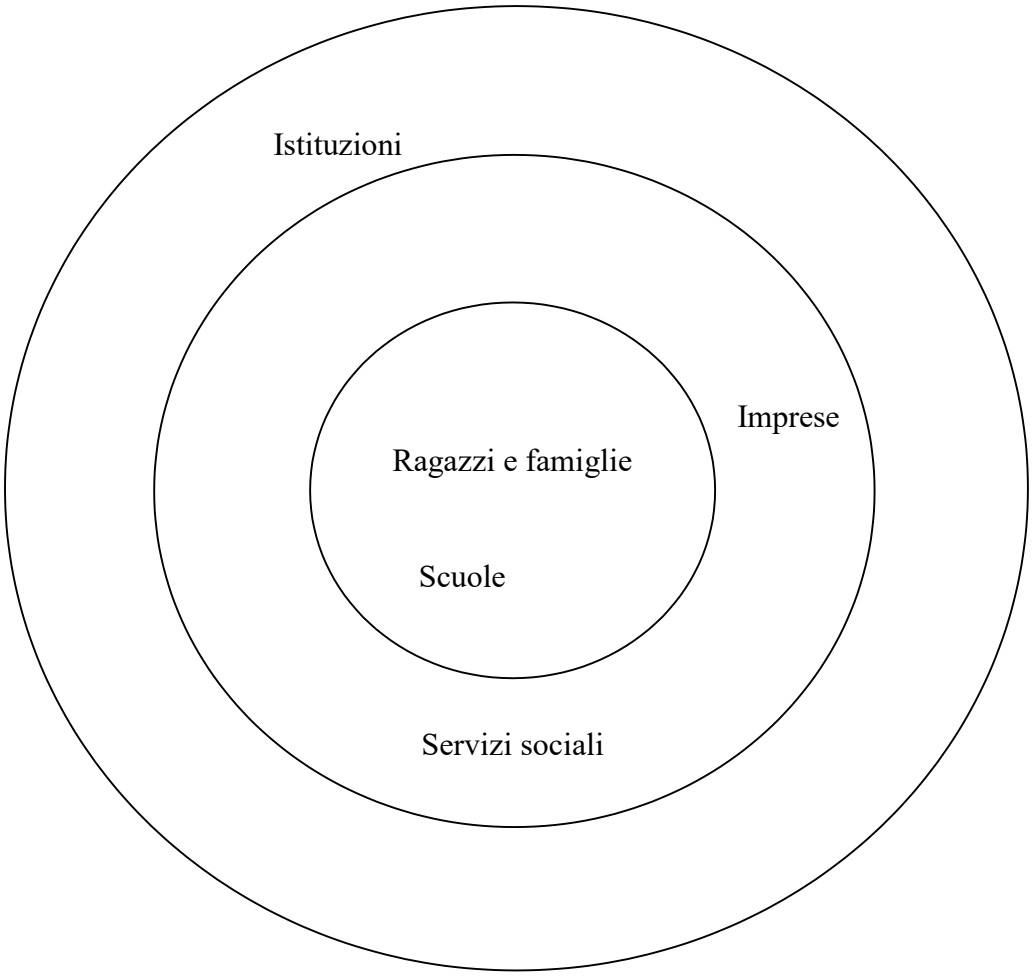
	• coordina operativamente gli assistenti specialistici in servizio presso la sede (riunioni periodiche) e pianifica il dettaglio delle attività in accordo con i referenti della Cooperativa in servizio presso la sede • predispone la documentazione per la gestione del servizio (compilazione degli allegati richiesti da progetto, database allievi e situazioni clinico/sanitarie, registri individuali assistenti, richiesta di accesso al servizio, consenso privacy, PEI e PDP) • 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 • supervisiona tecnicamente i progetti di tirocinio personalizzato predisposti dal CFP per gli alunni con disabilità grave • monitora/verifica/aggiorna le attività progettuali.
Referente TESS	Si occupa di organizzare i supporti informatici per il processo di valutazione sulla base dei modelli: Per i percorsi Triennali • attiva e condivide i registri elettronici dei docenti, report condotta, report tirocinio • attiva e condivide le basi di dati corso con direzione e coordinamento • attiva e condivide le schede di autovalutazione delle risorse • attiva e condivide la reportistica necessaria a documentare la DAD Per il IV anno - Duale • attiva e condivide i registri elettronici per la valutazione della formazione esterna e della formazione interna • attiva e condivide i modelli per convenzioni e protocolli, piani formativi individuali, basi di dati (per stampare pagelle, itinere, efficacia didattica, dossier allievo)
Referente duale	Ha funzione di raccordo tra tutor formativi, tutor aziendali, famiglie e istituzione formativa; tra le principali mansioni: • 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 • gestisce tutte le comunicazioni di avvio e variazione attività • elabora, su file predisposto dalla Regione Lazio il monitoraggio semestrale delle presenze che dell'andamento del percorso • somministra il questionario gradimento aula presso la sede • raccoglie tutta la documentazione relativa ai tirocini formativi in alternanza o in apprendistato • insieme al personale di segreteria può collaborare alla predisposizione per gli esami di Diploma/abilitazione
Referente COVID-19	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 • gestisce i casi di segnalazioni di casi o sintomi Covid-19 • informa immediatamente i genitori dell'allievo esercente la responsabilità genitoriale. • 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 • segnala il caso alla ASL territorialmente competente (Dipartimento di Prevenzione)
Referente Antibullismo	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: • definisce un piano di vigilanza degli alunni • 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 • 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 • verifica che, in caso di violazioni al regolamento, siano adottati gli opportuni interventi disciplinari • 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 • 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, anche non grave, provvede ad informare i genitori dell'allievo/esercente/i la responsabilità genitoriale. • se necessario provvede alla segnalazione del caso alle autorità/forze dell'Ordine • attiva e monitora i percorsi (ri-)educativi predisposti a seguito dell'individuazione di criticità e casi • analizza gli esiti dei questionari e degli audit specifici • 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…)
Addetto Antibullismo	Collabora e coadiuva il Referente Antibullismo nella realizzazione delle attività di prevenzione, monitoraggio e gestione di casi. In particolare: • 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 • forma/ 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 • 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 • monitora, con il supporto di tutto il gruppo docente, le situazioni nelle classi e presso la popolazione scolastica • raccoglie, se a lui pervenute, le segnalazioni e le trasmette al Referente Antibullismo • collabora, se esperto dell'area psicologica, nella valutazione di possibili casi e situazioni critiche • collabora con il referente Antibullismo nelle comunicazioni con le famiglie e con gli stakeholder sul territorio • raccoglie gli esiti dei questionari e collabora con il Referente antibullismo alla loro analisi.

Data: 15/09/2023

3 – Finalità, destinatari e interlocutori del CFP Via Ginori, 10 - ROMA

I destinatari privilegiati dell'azione del CIOFS FP LAZIO sono ragazzi e giovani. In particolare il nostro servizio è rivolto ai ragazzi per i quali la formazione professionale può rappresentare la possibilità di realizzare un proprio progetto di crescita umana e formativa. Inoltre, il CIOFS FP LAZIO eroga i propri servizi a donne, stranieri e a coloro che hanno esigenze di formarsi professionalmente per migliorare le opportunità di realizzazione eintegrazione.
Facendo riferimento a valori umani e cristiani di ispirazione salesiana, il CIOFS FP LAZIO si prende carico dei giovani e di quanti usufruiscono dei suoi servizi per offrire loro orientamento, formazione e opportunità per l'inserimento lavorativo.
L'offerta di questi servizi tiene conto del contesto sociale di riferimento e dei diversi sistemi di relazione in cui le persone sono inserite, pertanto collabora regolarmente con altri soggetti: scuole, imprese, servizi sociali, istituzioni, famiglie.



4 – Iservizi

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 e per il lavoro

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

4.1 I SERVIZIFORMATIVI

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; quelle di formazione continua sono rivolte ad utenti giovani e adulti, occupati e disoccupati.

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

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

La sede è accreditata per la realizzazione di percorsi formative afferenti alle seguenti aree professionali:

- Turismo: agenzie e uffici turistici, accompagnatori, animatori
- Industria alberghiera: amministrazione, ricezione, cucina e ristorazione
- Industria alimentare: lavorazione prodotti dolciari
- Informatica: analisti programmatori, operatori generici
- Attività promozionali e pubblicitarie: fiere e congress, grafica pubblicitaria
- Lavori d'ufficio: conduzione aziendale, lingue estere
- Fotografia: grafica, fotografia, cartotecnica
- Spettacolo Sport Mass media: attività artistiche
- Servizi socio-educativi: servizi sociali esanitari
- Beni culturali: varie

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

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

Annualmente, sul sito www.ciofslazio.it, presso la segreteria e lo sportello di orientamento del CFP, è disponibile l'elenco dei corsi attivati presso le Sedi Operative.

4.2 - Standard di qualità dei servizi formativi

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ACCOGLIENZA	**Accessibilità**	La segreteria riceve: **lunedì: dalle 10.30 alle 13.30** **mercoledì: dalle 14.30 alle 17.30** **venerdì: dalle 8.30 alle 11.30** • E' possibile reperire il materiale informativo relativo alle diverse opportunità formative tramite: – lo sportello diorientamento – gli uffici disegreteria – il sito webwww.ciofslazio.it • Si possono ottenere informazionitramite: – Telefono in temporeale – Fax entro tre giornilavorativi – e-mail entro tre giorni lavorativi: ginori@ciofslazio.it coordinamentoginori@ciofslazio.it direzioneginori@ciofslazio.it • Una serie di bacheche, cartelli ed indicazioni forniscono le informazioni per individuare gli uffici ed il personale a cuirivolgersi • L'accoglienza è garantita da personale disponi- bile edaccogliente
	Iter di accoglienza	• 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'informazionerichiesta • 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.
	Rispetto della privacy	• I dati sono trattati e custoditi in osservanza della legge sulla privacy (DLgs196/03)
	Risorse	• Direttore della Sede Operativa • Coordinatore didattico • Responsabile Servizi Orientamento • Operatore amministrativo

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
AVVIO ATTIVITA'	**Iscrizione**	• Le iscrizioni possono essere effettuate entro i termini indicati dal Ministero della Istruzione e dalla RegioneLazio.
	Preferenze	• Nella definizione degli elenchi di iscrizione si tiene conto delle indicazioni fornite dal Ministero della Istruzione e dalla Regione Lazio
	Programmazione	• E' prevista la possibilità di realizzare programmi personalizzati all'interno del percorso formativo
	Azioni di supporto orientativo	• Sono previsti colloqui individuali di routine e a richiesta con personale esperto
	Proposta, patto formativo e regolamento	• Al momento dell'iscrizione viene consegnato alle famiglia il *Regolamento degli allievi* • All'avvio delle attività formative ciascun allievo, sulla base della proposta formativa, stipula il patto formativo con il CFP sottoscritto dalla famiglia e controfirmato dal responsabile del Centro. La proposta e il patto esplicitano: gli obiettivi e le caratteristiche dell'intervento, le modalità di attuazione, la valutazione e certificazione intermedia e finale, impegni e obblighi delle parti. Viene, altresì, sottoscritto dall'allievo e dalla famiglia il *Regolamento degli allievi.*
	Integrazine formativa	• 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.
	Risorse	• Direttore Sede Operativa • Coordinatore Didattico • Orientatore • Formatore • Tutor d'aula e di stage

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA'FORMATIVA	**Qualità dei formatori**	• I formatori sono in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa nazionale e dalle Linee Guida regionali • I formatori condividono la *mission* dell'Ente, il progetto educativo del CFP e rispettano il Codice Etico e il Regolamento Organizzativo adottatidall'Ente • I formatori partecipano a incontri collegiali mensili presieduti dalla direzione locale per discutere i profili complessivi degli allievi, il livello di apprendimento raggiunto in relazione alle singole discipline, gli strumenti e le strategie idonee al superamento delle criticità nonché l'organizzazione delle attività formative • I formatori e il personale del CFP partecipano ogni anno a iniziative di formazione e/o aggiornamento proposte dal CIOFS regionale o dal CIOFS nazionale • Il reclutamento del personale avviene trami- te: – selezione dei *curricula* – colloquio personale – condivisione della *mission* – esperienza educativa e formativa
	Qualità degli spazi	• Il centro ottempera all'osservanza del D.Lgs. 81/08 in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro • Gli spazi sono organizzati in un'ottica di abbattimento delle barriere architettoniche • Gli ambienti scolastici garantiscono condizioni igieniche adeguate
	Risorse umane	• Direttore Sede Operativa • Coordinatore Didattico • n° 36 formatori/tutor
	Risorse logistiche	• n° 10 aule di teoria, • n° 4 laboratori informatici multimediali, • un laboratorio multimediale di lingue, • laboratorio dicucina • laboratorio di sala bar • biblioteca • palestra • salone polivalente • cortile

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA'FORMATIVA	**Qualità delle dotazioni tecniche**	• Ogni laboratorio informatico multimediale è attrezzato con venti postazioni singole collegate in rete con almeno una stampante • Ogni aula è attrezzata con una Lavagna Interattiva Multimediale (LIM) • Tutti i laboratori (cucina e sala bar) rispettano la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro • Viene effettuata la manutenzione e l'aggiornamento costante dell'hardware e dei software
	Materiali e attrezzature	• Agli allievi sono forniti gratuitamente libri di testo e/o dispense • Il CFP mette a disposizione di allievi e formatori, per uso esclusivamente didattico, sussidi didattici multimediali, tablet, videoteca e biblioteca, fotocopiatrici, scanner, fax e attrezzatured'ufficio. • Il centro è dotato di: videoproiettori, televisori, videocamere, lettori DVD, LIM.
	Flessibilità dell'offerta formativa	**Percorsi di Istruzione e Formazione Professionali triennali** realizzati nell'ambito dell'assolvimento diritto-dovere di istruzione • E' garantita agli allievi la possibilità di effettuare **passaggi e passerelle** tra il sistema dell'Istruzione e della Formazione, sia durante, sia alla fine del percorso formativo con apposite azioni di orientamento e accompagnamento, secondo un sistema condiviso di riconoscimento dei crediti e certificazione delle competenze in convenzione con gli Istituti StataliSuperiori • Realizzazione di **tirocini orientativi** per i corsi di primo anno presso aziende operanti nel settore professionaleprescelto • Realizzazione di **tirocini formativi** per i corsi di secondo e terzo anno per favorire l'integrazione tra scuola/formazione/lavoro al fine di applicare, adattare e migliorare capacità e competenzeacquisite • La collaborazione con le aziende si esplicita attraverso la sottoscrizione di convenzioni e progetti di tirocinio individualizzati

t

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA'FORMATIVA	**Flessibilità dell'offerta formativa**	Percorsi di Diploma Professionale, nell'ambito della sperimentazione del Sistema Duale, per Tecnico di cucina e Tecnico dei Servizi di Sala Bar La sperimentazione si propone prioritariamente: • L'acquisizione di competenze spendibili nel mercato del lavoro • L'accompagnamento e l'inserimento lavorativo valorizzando le risorse personali, gli interessi, gli stili di apprendimento e le esperienze professisonali dei giovani qualificati • Realizzare partenariati e reti tra le agenize formative e le imoprese presenti sul territorio per favorire l'incontro tr a la domanda e l'offerta di lavoro, nonchè la risposta in termini formative alle esigenze delle imprese I percorsi si attuano attraverso l'alternanza scuola lavoro e/o attraverso il contratto di apprendistato di primo livello
	Rapporti con le famiglie	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 A tal fine, per i percorsi triennali vengono realizzate le seguenti attività: all'avvio dell'anno formativo nell'ambito di incontri orientativi/informativi con le famiglie vengono illustrati: il regolamento degli allievi, il progetto educativo, il calendario scolastico, le caratteristiche dei percorsi formativi, il personale docente e i ruoli diresponsabilità • Convocazione periodica (1°, 2° e 3° trimestre) per la consegna delle pagelle e collo- quio con iformatori • Contatti telefonici e personali per monitorare l'andamento scolastico e disciplinare degliallievi Comunicazioni scritte per l'informazione continua sulle attivitàscolastiche

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA' FORMATIVA	**Relazione educativa**	• Disponibilità continua del Responsabile del CFP a curare le relazioni con gli allievi, le famiglie e il personale • Ogni corso usufruisce della figura del **Tutor** d'aula per curare i rapporti tra CFP e gli allievi, i formatori e le famiglie • Attività ludico-ricreative, integrative e di socializzazione in occasione di ricorrenze e feste salesiane • Gli allievi che nel corso dell'anno si saranno distinti per frequenza, puntualità, educazione, impegno e collaborazione riceveranno un riconoscimento ufficiale al termine dell'anno formativo.
	Metodologia didattica	• **Lezioni frontali** in aula di teoria e/o laboratorio con l'utilizzo di sussidi e strumenti multimediali • **Percorsi personalizzati attivati dalla Sede Operativa** – utilizzo di metodologie didat- tiche alternative e diversificate per rispondere a bisogni formativi ed educativi specifici • **Programmazioni differenziate per allievi diversamente abili certificati** - predisposizione di una programmazione di dettaglio attenta alle reali potenzialità di allievi diversamente abili per il raggiungimento di livelli minimi dicompetenza

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA' FORMATIVA	**Valutazione**	• Attività di **valutazione e monitoraggio** delle competenze disciplinari e relazionali degli allievi – almeno quattro valutazioni periodiche dell'efficacia dell'azione formativa, una valutazione in ingresso, due valutazioni in itinere (30% e 70% del percorso formativo) e unafinale • **Certificazione delle competenze** acquisite al termine del percorso formative attraverso una scheda riepilogativa dei crediti. • **Certificazioni** rilasciate dall'Ente finanziatore dopo il superamento dell'esame finale: ➢ **Attestato di qualifica,** rilasciato in esito ai percorsi triennali, spendibile per il rientro al IV° anno degli Istituti Tecnici e Professionali o al IV anno sperimentale del Sistema Duale. Gli allievi che non conseguiranno l'Attestato di Qualifica riceveranno un **Certificato delle Competenze.** ➢ **Diploma Professionale quadriennale**, nell'ambito della sperimentazione del Sistema Duale ➢ **Attestato di frequenza** per tutti i corsi che non prevedono in esito l'Attestato di qualifica
	Partecipazione	Nel corso dell'attività formativa viene monitorata, tramite appositi **questionari di gradimento,** la soddisfazione del servizio offerto: – Agli allievi – alle famiglie – alle aziende
	Regolamento di disciplina	Il direttore del CFP vigila sul rispetto del regolamento da parte degli allievi. In base alla gravità delle inosservanze vengono adottati i seguenti provvedimenti: • Richiamoverbale • Comunicazione telefonica e/o scritta alla famiglia • Sospensione temporanea dall'attività forma- tiva • Richiamo scritto • Riorientamento verso altra istituzione scola- stica e formativa più adeguata

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA' FORMATIVA	**Regolamento di disciplina**	• 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. • Il comportamento durante il percorso scola- stico sarà oggetto di specificavalutazione.
ACCOMPAGNAMENTO AGLISTUDI E ALL'INSERIMENTOLAVORATIVO	**Orientamento/ Accompagnamento al lavoro**	• All'interno dei percorsi formativi sono previsti **moduli di orientamento e accompagnamento** per sviluppare competenze utili all'inserimento lavorativo • Riferimento a una **rete territoriale** con le aziende che cooperano alla realizzazione dei tirocini orientativi/formativi • 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 apprensistato.

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ACCOMPAGNAMENTO AGLISTUDI E ALL'INSERIMENTOLA VORATIVO	**Prosecuzione agli studi**	• L'Attestato di Qualifica, riconosciuto a livello nazionale, consente la prosecuzione degli studi al quarto anno di un Istituto Professionale o Tecnico • Il CFP agevola la prosecuzione con azioni di accompagnamento in uscita in collaborazione con gli Istituti statali superiori
	Dopo la qualifica	• Si raccolgono informazioni a sei, dodici mesi sulle attività post-qualifica degli allievi
IRAPPORTICON IL TERRITORIO	**Informazione al pubblico**	Il CFP pubblicizza le proprie attività attraverso: – Un sito internet aggiornato ogni quindici giorni(www.ciofslazio.it) – Brochures e materiale divulgativo legato alle singole iniziative reperibile presso lo sportello di orientamento e/o la segreteria didattica del centro
	Contatti con le scuole	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 corsuali viene effettuato tenendo conto della domanda formativa e delle richieste dell'Ente Finanziatore
	Certificazioni	Il CFP è sede accreditata per: – le certificazioni della Lingua Inglese rilasciate dalla Camera di Commercio di Londra (LCCI IQ - *London Chamber of Commerce Industry – International Qualifications*), organismo riconosciuto dal Ministerodel-l'Istruzione – la certificazione per la Patente Europea del Computer(ECDL)
	Rapporti con altri servizi	Il CFP mantiene contatti periodici e regolari con le istituzioni del territorio

Servizi Orientativi e per il lavoro

4.3. SERVIZI ORIENTATIVI e PER IL LAVORO

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 econsapevole.

4.3.1.b Formazione orientativa: erogazione di moduli brevi erogati anche attraverso openday in sede o presso istituti di istruzione, 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
- famiglie ed allievi della scuola media inferiore e superiore

4.3.1.c Consulenza Orientativa: attività di bilancio e/o posizionamento per percorsi di accompagnamento alla transizione e reinserimento scuola/formazione orientativa finalizzati a sostenere il soggetto, anche mediante attività di bilancio di competenze, 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 un scelta corretta e consapevole.
Presso la sede di Via Ginori è possibile fruire di servizi di bilancio di competenze per adulti per definire il proprio progetto professionale e la sua spendibilità nel contesto socio-economico territoriale o sviluppare altri percorsi, per allievi in uscita o già qualificati che intendono essere sostenuti per intraprendere un nuovo percorso di istruzione o formazione.

4.3.1.d Sostegno all'inserimento lavorativo: sostenere la persona nella realizzazione del progetto pro- fessionale, 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 Ginori - 10, presta la sua attività, a richiesta, anche a favore della Sede Operativa di Ladispoli, in Via Trieste, 6

a. SERVIZIO DI INFORMAZIONE ORIENTATIVA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) INFORMIAMO	**Accessibilità e fruibilità del servizio**	• È attiva una segreteria telefonica tramite la quale segnalare una richiesta, lasciando le proprie generalità e recapititelefonici • È possibile contattare il servizio tramite una e-mail, un fax e un numero diretto, nonché attraverso la pagina web sul sitodell'ente • Le informazioni vengono rilasciate immediatamente se di facile reperibilità; in caso di approfondimenti necessari il tempo stimato è di 3 giorni lavorativi dall'attivazione dellarichiesta • I tempi di attesa di persona per l'informazione sono non più di 30' • Lo Sportello ha una capacità ricettiva di 2 unità di consultazione informatica (più una stampante); il servizio è gratuito previa registrazione delle proprie generalità, in relazione al D.L. n. 144 del 25/07/2005 • Sono disponibili Banche dati relative a: Percorsi Formativi, Profili Professionali, Opportunità Lavorative; è garantito il collegamento on line, salvo complicazioni di caratteretecnico • La consultazione è possibile in presenza dell'operatore • È possibile reperire e consultare materiali pubblicitari e/o documentali relativi ai Percorsi Professionali, Opportunità Lavorative, Percorsi formativi, Associazioni III Settore; l'aggiornamento è realizzato 1 volta almese • 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 modocorretto • Allo sportello accedono anche i giovani che intendono iscriversi o prescriversi ai Corsi presso la sede

a. SERVIZIO DI INFORMAZIONE ORIENTATIVA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) INFORMIAMO	**Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)**	• L'accoglienza è un momento attento di ascolto della richiestadell'utente • Al telefono si possono ricevere informazioni sui corsi professionali al momento attivi. Gli utenti sono invitati a richiamare dopo 20 giorni lavorativi se non riceveranno aggiornamenti dall'operatore • È garantito uno spazio riservato ai colloqui e uno spazio perl'autoconsultazione • Allo Sportello sono presenti operatori qualificati, preparati e costantemente aggiornanti nell'espletare taleprofessionalità
	Iter di accoglienza	• Non è stabilito a priori un numero di incontri, e in caso di necessità si può richiedere un appuntamento per approfondire la richiestapresentata • 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 allosportello • L'esito del colloquio è sia verbale, sia scritto (esempio: può essere consegnato materiale cartaceo relativo all'informazionerichiesta) • L'esito delle schede di monitoraggio viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza delservizio
	Rispetto della privacy	• Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. N. 196 del30/06/2003
	Costo o gratuità	• Tutti i servizi sonogratuiti
	Chiusura dello Sportello	• Durante l'anno solare lo Sportello resterà chiuso: nei giorni Festivi, nelle vacanze scolastiche di Natale e Pasqua, e nel mese diAgosto

b. SERVIZIO DI FORMAZIONE ORIENTATIVA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) AIUTIAMO A FORMARTI	**Accessibilità e fruibilità del servizio**	• Lo Sportello offre la possibilità di incontri e seminari informativi-formativi su temispecifici • Agli incontri possono partecipare testimonial privilegiati • Gli incontri per un numero massimo di 4 su uno stesso tema o argomento, possono realizzarsi sia in sede sia fuorisede • Lo Sportello dispone in sede di un'aula seminari e di attrezzature adeguate alla formazione inaula. • Il servizio viene richiesto in forma scritta, ed ottiene una risposta in 1settimana • Un gruppo di almeno 7 utenti con un bisogno informativo simile può fare una richiesta scritta per attivare un seminario su un tema di interesse comune
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	• L'operatore è professionalmente formato e preparato a tale professionalità, e costantemente aggiornato • I tempi di attesa per la risposta possono aumentare di 3 giorni lavorativi in caso di tematiche complesse • Per temi specifici l'operatore può inviare il gruppo di utenti a strutturededicate
	Iter di lavoro	• 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 esternecoinvolte • L'operatore predispone strumenti di presentazione e/o materiali di ricerca dadivulgare • L'operatore lavora in team con altrioperatori • Gli utenti possono esprimere in maniera anonima il loro gradimento attraverso la Scheda di valutazione delservizio • L'esito delle schede di valutazione viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza delservizio
	Rispetto della privacy	• Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. n. 196 del30/06/2003
	Costo o gratuità	• Il servizio è gratuito

c. SERVIZIO DI CONSULENZA ORIENTATIVA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) AIUTIAMO AREALIZZARE UNPROGETTO PERSONALE E/O PROFESSIONALE	**Accessibilità e fruibilità del servizio**	• Al servizio di consulenza orientativa si accede tramite una richiesta esplicita o in seguito all'analisi della richiesta presentata al momento dell'Informazioneorientativa • Il servizio è fruibile negli orari di apertura dello Sportello, nel rispetto del calendario di appuntamenti stabiliti conl'utente • I tempi di attesa per l'attivazione del servizio sono diversi a seconda se si tratta: di una Passerella e/o di un Passaggio (3, 5 giorni lavorativi dal momento del primo colloquio conoscitivo), di un Percorso di accompagnamento alla transizione e/o al reinserimento scolastico-formativo (3 giorni lavorativi dal momento del primo colloquio conoscitivo), o di un Percorso di Bilancio e/o Posizionamento (i tempi di risposta alla richiesta della loro attivazione sono di unasettimana) • L'operatore si farà carico di un invio specifico nei casi di necessità psicologiche, sociali o sanitarie, presso i servizi pubblici delterritorio
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	• Per i colloqui individuali è garantito uno spazio riservato, mentre per gli incontri di gruppo è a disposizione una salaseminari • L'operatore è professionalmente adeguato a svolgere attività di counselling orientativo. Le risposte di consulenza sono personalizzate in base al target di appartenenzadell'utenza
	Iter di lavoro	• Tutti i percorsi vengono attivati su esplicita richiesta scritta da parte degli utenti, in base a un Patto diconsulenza • Vengono utilizzate schede di attività e/o questionari per favorire il processo di riflessione critica e di conoscenza da partedell'utente • L'utente può esprimere anonimamente un proprio giudizio sul servizio usufruito mediante il Questionario di reazione deipartecipanti • L'esito delle schede di monitoraggio viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza delservizio
	Rispetto della privacy	• Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. N. 196 del30/06/2003 • Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietàdell'utente
	Costo o gratuità	• Il servizio è gratuito

d. SERVIZIO DI SOSTEGNO INSERIMENTO LAVORATIVO

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) AIUTIAMO A TROVARE LAVORO	**Accessibilità e fruibilità del servizio**	• Il servizio viene erogato su esplicita richiesta da parte dell'utente, con l'attesa di 3 giorni lavorativi dalla richiesta delservizio • Viene stabilito un calendario di incontri in accordo conl'utente
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	• L'operatore è professionalmente preparato sulle maggiori normative in tema dilavoro • L'operatore lavora in rete con i cpi, con le agenzie di lavoro interinale, con associazioni specifiche, e con aziende ed imprese delterritorio
	Iter di lavoro	• Viene sottoscritto dagli utenti un Progetto di tutoring • Le attività messe in atto riguardano interventi di accompagnamento al lavoro, realizzazione di strumenti di auto-candidatura, lettere di presentazione, curriculum vitae e formazione alla ricerca attiva di lavoro, con simulazioni e discussione critica delleesperienze • Nell'ambito del percorso si possono utilizzare ricerche in rete, ricerche su stampa specializzata e attivare l'utente in ricerche sulterritorio • Vengono predisposte schede ad hoc circa l'analisi degli interessi professionali, la riflessione sulle proprie esperienze lavorativeecc. • Gli utenti alla fine del percorso esprimono il loro gradimento mediante il Questionario di gradimento delservizio • L'esito dei questionari di gradimento viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza delservizio
	Rispetto della privacy	• Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. n. 196 del30/06/2003 • Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietàdell'utente
	Costo o gratuità	• Il servizio è gratuito

e. SERVIZIO DI SOSTEGNO ALL'AVVIO D'IMPRESA

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) AIUTIAMO ADAVVIAREUN'IMPRESA	**Accessibilità e fruibilità del servizio**	• Il servizio viene erogato su esplicita richiesta da parte dell'utente, con l'attesa di 3 giorni lavorativi dalla richiesta delservizio • Viene stabilito un calendario di incontri in accordo conl'utente
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	• L'operatore è professionalmente preparato a fornire informazioni sulle normative generali che regolano le possibilità di avvio d'impresa oltre che sulle forme e le opportunità di agevolazione all'auto-imprenditorialità • L'operatore opera in rete con strutture, agenzie ed associazioni specifiche e con aziende ed imprese delterritorio
	Iter di lavoro	• Viene sottoscritto dagli utenti un Progetto di tutoring all'attivazione di un piano di avviod'impresa • Le attività messe in atto riguardano interventi di informazioni generali per l'avvio di un'attività in proprio come modalità attraverso cui si contrasta il problema della disoccupazione nelle aree economicamentesvantaggiate • 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 giuridiched'impresa • Sono disponibili presso il servizio indirizzi e informazioni su uffici e progetti che potrebbero interessare l'aspirante imprenditore il quale può consultare, in sede, banche dati tematiche e materiali, guide e documentazione relativa al problema dell'auto-imprenditorialità • Schede specifiche di riflessione sulle sinergie da attivare per promuovere il proprio progetto d'impresa sono a disposizione dell'utente che può discuterne con l'operatore • Al termine del percorso, le parti decidono l'eventuale rinvio dell'utente a servizi specifici in rete sul territorio per assistenza tecnica, consulenza, tutoraggio emonitoraggio

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME (TI) AIUTIAMO AD AVVIARE UN'IMPRESA	**Rispetto della privacy**	• Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. n. 196 del30/06/2003 • Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietàdell'utente
	Costo o gratuità	• Il servizio ègratuito

f. RETE TERRITORIALE

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
IRAPPORTICONIL TERRITORIO	**Informazione alla cittadinanza**	• Le attività dello Sportello vengono pubblicizzate con un depliant e mediante il sito webdell'ente
	Contatti con le scuole	• Vengono mantenuti contatti aggiornati annualmente con le scuole mediante i referenti per le attività dell'orientamento, dirigenti scolastici, reti territoriali tra istituzioniscolastiche
	Rapporti con altri servizi	• 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 diriferimento • 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 cittadinanzaattiva
	Aziende	• Lo sportello è attento alle richieste del MdL territoriale, nell'ottica di favorire lo scambio di informazioni specifiche per l'incontro domanda-offerta

4.3.2 SERVIZI PER IL LAVORO

I Servizi al lavoro mirano a fornire gli strumenti, le conoscenze e le competenze necessarie a costruire e realizzare il proprio progetto professionale coerentemente ad un piano operativo realistico, favorendo l'inserimento e il reinserimento nel mondo del lavoro.
Le attività proposte intendono promuovere l'acquisizione di una maggiore consapevolezza di sé e delle proprie risorse ed esplorare l'aspetto motivazionale che muove l'agire al fine di operare scelte consapevoli in linea con le proprie aspirazioni e nell'ottica della valorizzazione delle proprie capacità e competenze.Si configurano come uno spazio di riflessione ed elaborazione delle esperienze formative e lavorative pregresse allo scopo di promuovere l'autonomia nella ricerca attiva del lavoro e lo sviluppo delle competenze di occupabilità e cittadinanza. I servizi offerti riguardano informazioni, orientamento, colloqui di orientamento alla scelta del percorso post scolastico/formative; supporto alla predisposizione del progetto professionale; bilancio di competenze; elaborazione di progetti professionali personalizzati; assistenza alla redazione del curriculum vitae; accompagnamento al lavoro.

L'Ente Ciofs FP Lazio è accreditato, per la sede di v.Ginori 10**,** ai "Servizi per il lavoro generali obbligatori" previsti dal Sistema di accreditamento per i servizi del Lavoro in convenzione con la Regione Lazio con la Determinazione Direzione Regionale Lavoro n. G18185 del 17/12/2014.
Tali servizi costituiscono l'insieme delle prestazioni, distinte in una o più aree funzionali, erogate dagli operatori accreditati, per favorire l'inserimento lavorativo di lavoratori e rivolti anche ai giovani, alle persone disabili, e ai soggetti svantaggiati e comprendono:

- *l'informazione rivolta agli utenti, ai datori di lavoro e alle imprese, in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro, anche in forma autonoma o associata, alle caratteristiche e alle opportunità del mercato del lavoro locale e al sistema della formazione professionale*;
- *l'informazione in merito alle tipologie contrattuali e al relativo quadro di incentivi economici e normativi disponibili, alle politiche attive e alle misure per l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro, agli incentivi a sostegno del lavoro autonomo e alla imprenditorialità, nonché alla rete dei servizi e delle strutture accreditate come operatori del mercato del lavoro;*
- *l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e tutte quelle azioni volte alla prevenzione e al contrasto della disoccupazione di lunga durata tramite servizi di orientamento, di accompagnamento al lavoro, anche attraverso il supporto alla collocazione e ricollocazione professionale;*

Inoltre in data 28/09/2015 con comunicazione prot. 926/2015 il Ciofs fp Lazio è stato accreditato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali – *Direzione generale per le politiche attive, i servizi per il lavoro e la formazione*, per **l'attività di Intermediazione di Lavoro**di cui all'articolo 6, commi 1 e 2 del Decreto Legislativo n. 276/2003, con conseguente iscrizione all'albo informatico **Clicklavoro(sezione 3: Intermediazione)** per tutte le sedi.
I Servizi sono gratuiti ed indirizzatia

- giovani che necessitano di una riflessione utile all'individuazione del proprio obiettivo professionale e la conseguente costruzione del proprio percorsoformativo/lavorativo
- giovani adulti in uscita dal percorso scolastico-formativo in cerca di prima occupazione adulti di ogni età che necessitano di un accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro.

Per i giovani tra 15 e i 29 anni iscritti al Programma di Garanzia Giovani, viene erogato un servizio di

Orientamento specialistico (o di II livello), attraverso la misura C1, mirata in particolar modo a favorire la progettualità professionale attraverso la riapparizione della consapevolezza delle proprie attitudini, capacità ed aspirazioni.

4.3.2.1 SERVIZI AL LAVORO
Servizi per il lavoro generali obligatori

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME FAVORIAMO IL TUO INSESRIMENTO LAVORATIVO	**Accessibilità e fruibilità del servizio**	• Al serviziosi accede tramite una richiesta esplicita dell'utente • Il servizio è fruibile negli orari di apertura dello Sportello, nel rispetto del calendario di appuntamenti stabiliti conl'utente • I tempi di attesa per l'attivazione del servizio variano da 3 a 7 giorni lavorativi. • L'operatore, in base all'analisi della domanda, laddove se ne ravvisi l'esigenza (italiano per stranieri, ASL di riferimento…), si farà carico di un invio specifico presso i servizi pubblici delterritorio.
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	• Per i colloqui è garantito uno spazio riservato; • L'operatore è professionalmente adeguato a svolgere attività di counselling orientativo. Le risposte di consulenza sono personalizzate in base al target di appartenenzadell'utenza
	Iter di lavoro	• Tutti i percorsi vengono attivati su esplicita richiesta scritta da parte degli utenti, in base a un Patto diconsulenza • Vengono utilizzate schede di attività e/o questionari per favorire il processo di riflessione critica e di conoscenza da partedell'utente • L'utente può esprimere anonimamente un proprio giudizio sul servizio usufruito mediante il Questionario di reazione deipartecipanti • L'esito delle schede di monitoraggio viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza delservizio
	Rispetto della privacy	• Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. N. 196 del30/06/2003 • Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietàdell'utente
	Costo o gratuità	• Il servizio ègratuito

4.3.2.2 SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE
Clicklavoro

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
COME FAVORIAMO LA TUA PROGETTUALITA' PROFESSIONALE	**Accessibilità e fruibilità del servizio**	• Al servizio l'utente accede tramite iscrizione al programma "Clicklavoro" e successiva profilatura ed invio da parte dei Centri per l'Impiego (CPI)alla sede di erogazione dell'attività. • Il servizio è fruibile negli orari di apertura dello Sportello/Servizi di Orientamento, nel rispetto del calendario di appuntamenti stabiliti conl'utente. • I tempi di attesa per l'attivazione del servizio variano da 3 a 7 giorni lavorativi. • Il percorso si ritiene concluso con lo sviluppo del Piano Profssionale Individuale e successive rinvio al CPI di competenza.
	Competenza e attenzione (Chi trovi, chi ti ascolta)	• Per i colloqui è garantito uno spazio riservato; per gli incontri di gruppo è a disposizione una salaseminari • L'operatore è professionalmente adeguato a svolgere attività di counselling orientativo. Le risposte di consulenza sono personalizzate in base al target di appartenenzadell'utenza
	Iter di lavoro	• Tutti i percorsi vengono attivati accede tramite iscrizione al programma "Garanzia Giovani" e successiva profilatura ed invio da parte dei Centri per l''Impiego (CPI). • Viene redatto un Patto diconsulenza • Vengono utilizzate schede di attività e/o questionari per favorire il processo di riflessione critica e di conoscenza da partedell'utente finalizzato alla realizzazione di un piano Professionale Individuale • L'utente può esprimere anonimamente un proprio giudizio sul servizio usufruito mediante il Questionario di reazione deipartecipanti • L'esito delle schede di monitoraggio viene analizzato annualmente per permettere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza delservizio
	Rispetto della privacy	• Tutti i dati sensibili raccolti verranno gestiti in base alle disposizioni vigenti in materia di tutela della privacy D. Lgs. N. 196 del30/06/2003 • Tutti i lavori svolti e le schede di attività sono di proprietàdell'utente
	Costo o gratuità	• Il servizio ègratuito

5 - Come aiutarci amigliorare

La qualità dei servizi offerti dal CFP è garantita attraverso:

- L'adozione di un**Modello Organizzativo**, con allegato Codice Etico e un insieme di protocolli di comportamento, coerenti con l'analisi dei rischi e con il Codice Etico, secondo la previsione del D.Lgs. 231/2001. L'attività di vigilanza sul sistema di prevenzione degli illeciti adottato dall'Ente è svolta dall'Organismo diVigilanza.
- L'adozione di un **Sistema di Qualità**, certificato ed approvato dal Lloyd's Register Quality Assurance Italy Srl nel giugno2000;
- L'attenzione agli operatori, sia dal punto di vista della relazione umana, sia da quello dellaprofessionalità
- La programmazione e realizzazione costante di occasioni di aggiornamento dei dipendenti e deicollaboratori
- 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 diintervento

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 suggerimenti/reclami

Le segnalazioni pervenute saranno registrate e catalogate. Nel caso di comunicazioni via fax o e-mail sarà anche dato riscontro di ricezione *entro 3 giorni lavorativi seguenti*. La persona che ha effettuato la segnalazione sarà ricontattata *entro 6 giorni lavorativi dalla conferma di ricezione*, per approfondire e comprendere al meglio quanto ci è stato comunicato.

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

- nel caso di un reclamo per disagio arrecato dai nostri servizi, *entro 7 giorni lavorativi* dalla registrazione saranno adottate le procedure mirate alla gestione del disagiostesso
- nel caso di suggerimenti o proposte, *entro 5 giorni lavorativi* dalla rilevazione sarà comunicata alla persona l'eventuale strategia adottata rispetto a quanto segnalato

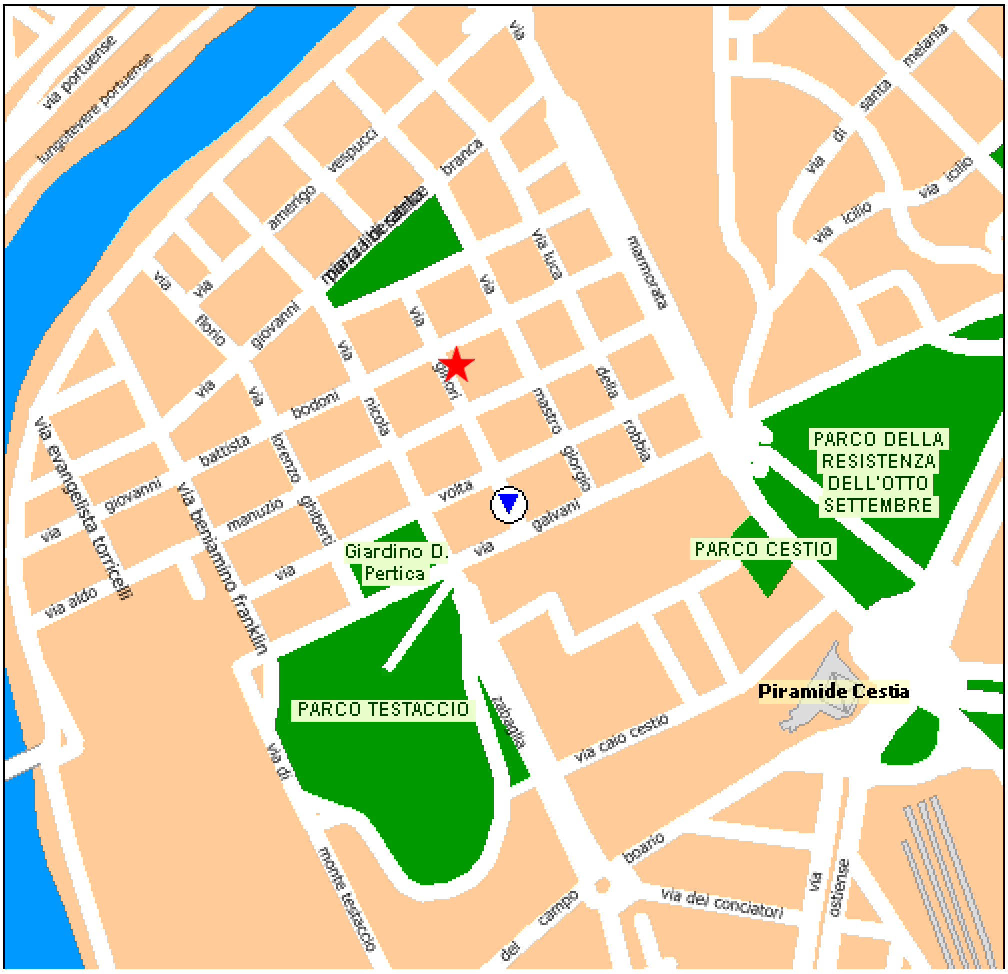
Il grado di soddisfazione delle persone che hanno usufruito dei nostri servizi sarà rilevato mediante la somministrazione di questionari i cui risultati saranno elaborati per analizzare punti di forza e di debolezza delle attività svolte e per attivare eventuali strategie di miglioramento.

CIOFS FP LAZIO – CFP Via Ginori, 10 - ROMA
Servizi Formativi e Orientativi
Tel. 065742936 - Fax 0657133007
E-mail ginori@ciofslazio.it- direzioneginori@ciofslazio.itSito internet: www.ciofslazio.it

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Lunedì: dalle 10.30 alle 13.30
Mercoledì: dalle 15.00 alle 17.00
Venerdì: dalle 8.30 alle 11.30

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



Come raggiungerci:

La sede operativa è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- la linea metropolitana B
- la stazione Ostiense
- la ferroviaRoma-Lido
- numerose linee ATAC (3, 23, 30, 75, 130, 280, 716, 673, 719, 83,170,781)