

Carta dei **SERVIZI**

**Centro Italiano
Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale**

SEDE NAZIONALE



CIOFS/FP



MINISTERO DEL LAVORO
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

Carta dei SERVIZI

**Centro Italiano
Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale**

SEDE NAZIONALE



CIOFS/FP

CIOFS-FP - Via di San Saba, 14 - 00153 Roma
Tel. 06.5729911 - Fax 06.45210030 - info@ciofs-fp.org - www.ciofs-fp.org

2008

L'accompagnamento del processo e l'elaborazione del documento sono stati curati dall'associazione "Oasi" (sede legale via Attilio Ambrosini 72 00147 Roma - sede operativa via San Lorenzo da Brindisi 14 00154 Roma tel. 06.5160.0539 - fax 06.5188.2122 - segreteria@oasisociale.it - www.oasisociale.it), con la supervisione tecnica di Pares Società cooperativa (via Melchiorre Gioia 82 20125 Milano tel/fax 02.66711339 - pares@pares.it - www.pares.it)

Progetto grafico e impaginazione del testo: Fabio Gabrielli - via Palmanova 77 01100 Viterbo - tel 0761.1765359 - 333.6546573 - fabiogabrielli@mac.com - www.fabiogabrielli.it

Finito di stampare: dicembre 2008

SOMMARIO

Introduzione	5
Il “sistema” CIOFS-FP	7
1. La storia	8
2. I destinatari e le finalità	10
3. L’organizzazione	11
4. I servizi	12
5. Gli interlocutori, i committenti e i partner	13
La sede nazionale	15
1. L’identità e gli scopi	16
2. L’ubicazione	16
3. L’organizzazione	17
4. Gli interlocutori	17
5. Le attività e i servizi	18
<i>Rappresentanza</i>	18
<i>Gestione Rete Associativa</i>	18
<i>Comunicazione</i>	19
<i>Ricerca e Sviluppo</i>	19
<i>Seminario di Formazione Europea</i>	19
<i>Formazione dei formatori</i>	20
<i>Consulenza e assistenza tecnica</i>	20
<i>Realizzazione di progetti specifici</i>	20
Come aiutarci a migliorare	23
1. I servizi e le prestazioni assicurate	24
2. La qualità e le criticità	27
Le sedi	29
La Sede Nazionale	30
Le sedi delle Associazioni Regionali	30

Introduzione

La Carta dei servizi del Centro Italiano Opere Femminili Salesiane - Formazione Professionale (CIOFS-FP) è lo strumento per descrivere la nostra organizzazione, le sue finalità, le attività che realizziamo, i valori cui ispiriamo la nostra azione.

Come Sede Nazionale ci rivolgiamo a tutti coloro che desiderano conoscere chi siamo e cosa facciamo:

- ❖ alle Istituzioni e agli enti che ci affidano e finanziano la realizzazione di progetti e servizi e agli organismi con i quali collaboriamo;
- ❖ agli operatori interni ed esterni che lavorano nella nostra organizzazione e si impegnano con noi per raggiungere gli scopi per i quali siamo nati;
- ❖ ai giovani, alle famiglie e alle altre persone che usufruiscono dei nostri servizi.

L'obiettivo del lavoro è rispondere ad un dovere di trasparenza verso i destinatari e i committenti dei nostri servizi e all'esigenza di miglioramento continuo dell'offerta.

La Carta fa parte di un percorso formativo dell'Associazione che ha previsto la realizzazione di altri strumenti in ordine al processo di riorganizzazione gestionale.

In particolare la Carta dei Servizi integra:

- ❖ la *Carta dei Valori* che sintetizza storia, attualità e riferimenti ideali del CIOFS-FP;
- ❖ il *Vademecum*, pubblicato con periodicità annuale, che contiene informazioni dettagliate sull'organizzazione, sulle sedi formative e sulle attività svolte;
- ❖ il Sistema di Gestione per la Qualità;
- ❖ altri strumenti di comunicazione, come la rivista, le pagine web del sito internet e le brochure divulgative che illustrano la nostra proposta formativa e metodologia di lavoro.

La struttura della Carta è articolata in tre parti:

- ❖ la prima parte illustra il "sistema" CIOFS-FP nel suo complesso, presentandone la storia, lo scopo, l'organizzazione e i servizi;

- ❖ la seconda parte presenta nel dettaglio la Sede Nazionale e il lavoro che questa svolge;
- ❖ la terza parte dichiara gli impegni del CIOFS-FP verso i suoi interlocutori ed indica i riferimenti e le modalità per prendere contatto con la Sede nazionale dell'Associazione.

La carta, elaborata tra giugno e dicembre 2008, è il frutto di un impegno collettivo dello staff della Sede Nazionale. Un impegno che ha assunto anche una valenza formativa per tutti noi, perché ci ha aiutato a comprendere e a comunicare meglio la missione della nostra organizzazione.

Il “sistema” CIOFS-FP



1. La storia

Tutto cominciò in Piemonte, con **Maria Mazzarello**: prima ancora di fondare, nel **1872**, l'**Istituto Figlie di Maria Ausiliatrice** (FMA, Salesiane), con **Giovanni Bosco**, aveva ben chiara la sua missione educativa, come aveva confidato ad un'amica: *"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"*. Sorse così a Mornese, in provincia di Alessandria, un piccolo laboratorio-scuola di sartoria. Alle docenti Maria Mazzarello chiedeva di essere non solo buone educatrici, ma anche formatrici competenti, in grado di trasmettere conoscenze teoriche e abilità pratiche. Alle ragazze veniva insegnato un mestiere, ma veniva proposta anche un'etica professionale fatta di onestà con i clienti e una buona professionalità nella qualità del lavoro.

A seguito della fondazione dell'Istituto si aprirono case, specialmente nei centri di provincia, in cui erano presenti, con l'Oratorio, anche "laboratori familiari" per le ragazze. Nelle città, in cui le giovani erano precocemente assorbite dal lavoro delle fabbriche, sorsero "Scuole serali", con finalità analoghe a quelle dei laboratori familiari, mentre nelle campagne, in cui la vita contadina richiedeva la presenza delle giovani non solo nell'ambiente casalingo, ma anche nel lavoro della terra, sorsero scuole e corsi per "Massaie rurali" e "Scuole agricole".

All'inizio del Novecento furono introdotte leggi che vietavano l'assunzione al lavoro dei ragazzi prima dei 14 anni. Per assicurare una prima formazione professionale dopo la Scuola primaria lo Stato creò "Scuole artigiane", che negli anni Trenta si trasformarono in "Scuole d'Avviamento Professionale".

Nell'immediato **dopoguerra** sorsero le "Scuole aziendali": le Aziende, anche in seguito alle nuove norme sull'apprendistato, avvertirono l'utilità di preparare le nuove leve fuori dal ciclo di produzione. Le FMA furono sempre presenti in questi passaggi, 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" per i giovani dopo i 14 anni d'età. L'Istituto colse questa opportunità per ampliare la propria presenza in diverse regioni. Per rispondere adeguatamente alla domanda di formazione e di aggiornamento della donna contribuì alla definizione degli ordinamenti per gli Istituti Professionali Femminili, legalmente riconosciuti dallo Stato, e nel **1953** aprì il primo Istituto in Campania.

Il lavoro femminile subiva, in quegli anni, rapide e profonde trasformazioni, spostandosi dalle campagne alle città, dal settore casalingo e artigianale a quello dell'industria e del settore terziario. Ancora una volta si rispose alle nuove sfide creando, nel **1967**, l'Ente **C.I.O.F.S.** (Centro Italiano Opere Femminili Salesiane), il cui campo di avvio fu la Formazione Professionale.

Il CIOFS assunse la configurazione di Ente Promotore di carattere generale, affidando ad organizzazioni settoriali e territoriali la realizzazione di interventi e servizi più specifici. Nacquero allora le Associazioni Regionali CIOFS.

L'associazione nazionale **CIOFS-FP** (CIOFS Formazione Professionale) nacque nel **1986**. In quell'anno erano già attive 12 Associazioni Regionali e 87 Centri di Formazione Professionale. **Oggi il CIOFS-FP è presente in Italia in 15 Regioni**, con altrettante Associazioni Regionali e con circa **100 Sedi Operative** o Centri di Formazione Professionale (CFP).

2. I destinatari e le finalità

I destinatari privilegiati dell'azione del CIOFS-FP sono **adolescenti e giovani** (soprattutto giovani donne), con particolare riguardo per quelli che si trovano in situazioni di disagio sociale.

Facendo riferimento a valori umani e cristiani, il CIOFS-FP si prende cura dei giovani per offrire loro orientamento, formazione e opportunità per l'inserimento lavorativo.

A tal fine la Sede Nazionale dell'Associazione:

- ❖ mette a disposizione risorse umane e tecniche qualificate e attente alla relazione educativa;
- ❖ favorisce la comunicazione, la progettualità e l'operatività delle Associazioni Regionali e dei CFP;
- ❖ promuove la nascita e lo sviluppo di sempre nuove reti e relazioni con le risorse sociali, formative e lavorative presenti nei vari territori;
- ❖ cura la condivisione e la divulgazione dei saperi, acquisiti al fine di permettere la crescita e l'evoluzione delle persone che operano nel sistema.

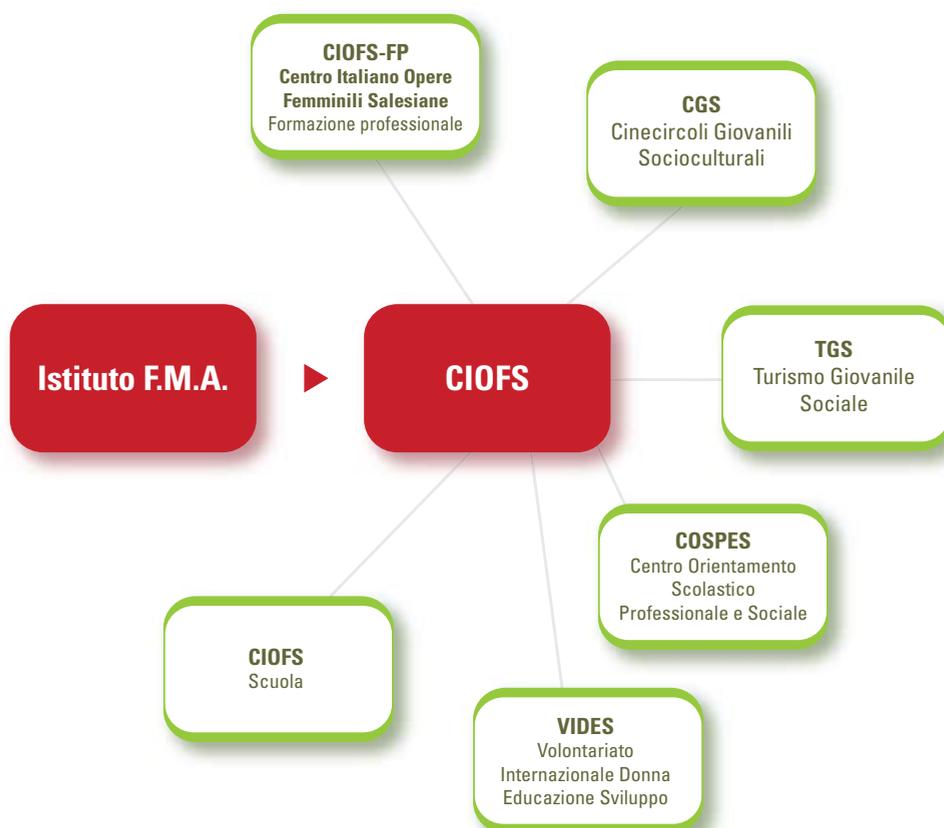
Il CIOFS-FP, in forme sempre nuove, presta attenzione alla realtà giovanile nei settori della formazione, del lavoro e più in generale dei progetti di vita delle persone.

3. L'organizzazione

Dal punto di vista giuridico, il CIOFS-FP è un'associazione senza scopo di lucro. Ne fanno parte, come soci, sia persone giuridiche (le Associazioni Regionali, ma anche altre istituzioni che operano nell'ambito della educazione e delle pari opportunità), sia persone fisiche. Attualmente (fine 2008) i soci istituzioni sono 18 e i soci personali 40.

Gli **organi dell'Associazione** sono l'Assemblea Generale, la Presidenza, il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Revisori dei Conti, la Sede Nazionale.

Il CIOFS-FP fa parte di un sistema più ampio. Lo schema seguente illustra sinteticamente i legami del CIOFS-FP con il CIOFS e con l'Istituto delle Figlie di Maria Ausiliatrice.



4. I servizi

Il Sistema CIOFS-FP, nel suo complesso, eroga tre tipologie di servizi.

ORGANI	IDENTITÀ E FUNZIONI
Servizi per l'orientamento	Il CIOFS-FP programma e realizza interventi di orientamento tenendo presenti il profilo e le esigenze degli utenti. I servizi riguardano l'informazione, la consulenza, le azioni di accompagnamento nei percorsi formativi e lavorativi, le azioni di sostegno alla ricerca attiva del lavoro.
Servizi per la formazione	Il CIOFS-FP progetta, coordina ed eroga corsi di formazione professionale, nelle sue diverse tipologie: iniziale, superiore, continua, permanente ed in alternanza. Le attività e i progetti riguardano settori e aree professionali diversi, in riferimento al territorio su cui insistono e ai bisogni riscontrati.
Servizi al territorio e alle imprese	Il CIOFS-FP opera in un sistema di rete territoriale nel quale promuove e sostiene gruppi per la progettazione partecipata, realizza azioni di sostegno alla ricerca attiva del lavoro, colloca in stage o tirocinio, svolge attività di supporto alla creazione e al consolidamento d'impresa, fornisce consulenza in merito all'analisi dei fabbisogni e alle informazioni su vincoli e opportunità, realizza percorsi di formazione continua e permanente. Sostiene, anche, protocolli di intesa con il sistema produttivo per lo sviluppo di filiere formative professionalizzanti.

Considerando la media dei dati dell'ultimo triennio, il CIOFS-FP annualmente:

- ❖ realizza **550 attività progettuali** per un totale di **380.188 ore** di attività (per l'87% rivolte al settore terziario, in particolare nel commercio e nell'area turistico-alberghiera), corrispondenti a circa 6 milioni di ore-allievo;
- ❖ coinvolge circa **16.000 allievi** di cui il 57% in formazione iniziale, il 25% disoccupati e il 18% occupati;
- ❖ ha un fatturato complessivo di circa **35.600.000 Euro** (di cui circa il 92% derivato da contributi di committenti pubblici);
- ❖ **occupa 1.762 operatori** (di cui 472 impegnati a tempo pieno, 275 a tempo parziale e 1.015 collaboratori esterni).

Ulteriori e più dettagliate informazioni sui servizi erogati sono fornite dalle singole Associazioni Regionali, anche attraverso le rispettive Carte dei servizi.

5. Gli interlocutori, i committenti e i partner

Gli **interlocutori** (*stakeholders*) del sistema CIOFS-FP sono i destinatari dei servizi e delle attività; i committenti di servizi e progetti; i partner nella realizzazione degli stessi.

In particolare i principali **committenti** sono le istituzioni dell'Unione Europea, i Ministeri (in particolare quelli del Lavoro e dell'Istruzione), l'ISFOL, le Regioni e le Province, le Organizzazioni e reti del mondo cattolico, le parti sociali. Alcune attività sono promosse e finanziate autonomamente dal CIOFS-FP.

I principali **partner** sono le imprese e i loro organismi di rappresentanza, le realtà del terzo settore (cooperative, associazioni, organismi non profit), gli Enti misti, le Università e le Scuole, gli Enti di ricerca, altri Organismi di formazione.

La sede nazionale



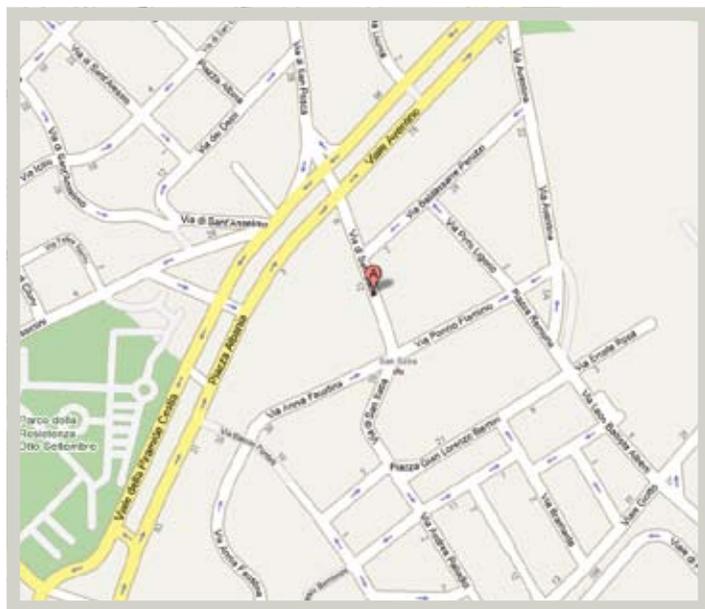
1. L'identità e gli scopi

La Sede Nazionale è la **struttura** esecutiva del Direttivo del CIOFS-FP. Ha il compito di rappresentare e dare unità di intenti e di azione all'Associazione. È anche, fisicamente, il luogo in cui si centralizzano le informazioni che riguardano le diverse componenti dell'Associazione e in cui operano e si riuniscono i suoi organi direttivi.

Le pagine seguenti descrivono nel dettaglio la sua ubicazione, la sua organizzazione, gli organismi con cui intrattiene rapporti, le attività e i servizi che promuove e realizza, le prospettive.

2. L'ubicazione

La Sede Nazionale si trova a Roma, in via di San Saba, 14 - 00153 (zona Aventino). È raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: Metro "B" (fermate "Circo Massimo" o "Piramide"), Tram n° 3, Bus n° 175 e n° 75.



3. L'organizzazione

Nella Sede Nazionale lavorano mediamente 14 persone, che operano nell'ambito delle seguenti funzioni: Direzione, Progettista/Gestione servizi, Amministrazione, Sistema Gestione Qualità, Comunicazione, Ricerca, Formazione dei formatori, Progettazione e Segreteria tecnica.

4. Gli interlocutori

Gli interlocutori della Sede Nazionale si situano su due livelli: interno ed esterno all'Associazione stessa.

All'interno, la Sede Nazionale si relaziona costantemente con l'Ente Promotore CIOFS, le Associazioni Regionali e i Centri di Formazione Professionale (CFP).

All'esterno, la Sede Nazionale opera e si relaziona con molteplici soggetti:

- ❖ le Istituzioni dell'Unione Europea e i Ministeri (in particolare quelli del Lavoro e dell'Istruzione)
- ❖ la Conferenza Episcopale Italiana (Ufficio Sociale e Lavoro) e gli altri Enti salesiani
- ❖ l'ISFOL, le Parti Sociali, gli altri Enti di formazione
- ❖ le Università e le Scuole di ogni ordine e grado
- ❖ gli Enti e i Centri di ricerca (Fondazione Yard, Fondazione Censis)
- ❖ le imprese e le organizzazioni del terzo settore
- ❖ i destinatari delle attività

5. Le attività e i servizi

La Sede Nazionale ha come sua principale attività quella di coordinare il sistema associativo CIOFS-FP e realizza ciò attraverso servizi ed azioni che coinvolgono i suoi interlocutori. La Sede Nazionale, in particolare, svolge azioni di rappresentanza, di gestione della rete associativa, di comunicazione, di ricerca e sviluppo. Oltre a realizzare progetti specifici, organizza il “Seminario Europa” e azioni di formazione dei formatori, di consulenza e assistenza tecnica.

Rappresentanza

La Sede Nazionale rappresenta le Associazioni Regionali presso istanze pubbliche o private nazionali o sovranazionali. Oltre a partecipare ai vari gruppi di lavoro nell’ambito dell’Ente promotore CIOFS, la Sede Nazionale rappresenta il CIOFS-FP nei diversi organismi nazionali ed internazionali di cui fa parte. Assicura inoltre, la partecipazione del CIOFS-FP ai tavoli di lavoro collegati all’evoluzione del sistema della formazione professionale, ogni volta che è convocata, e ai seminari e convegni organizzati dagli Enti e organismi partner.

Gestione Rete Associativa

La Sede Nazionale promuove la relazione e la comunicazione tra le Associazioni Regionali, tra queste e la Sede Nazionale, tra queste e i territori di appartenenza e riferimento. Essa cura annualmente l’organizzazione di due Assemblies, due Consigli Direttivi e due incontri del Collegio dei Revisori dei Conti.

Dalla fine degli anni ’90 raccoglie regolarmente, in una banca dati, le informazioni relative alle attività di tutte le Associazioni Regionali e dal 2005 redige un “bilancio sociale” aggregato del sistema CIOFS-FP.

Un altro compito della Sede Nazionale è quello relativo alla sistematizzazione delle migliori pratiche messe in campo dalle varie Associazioni Regionali e alla modellizzazione delle metodologie di intervento, anche mediante la predisposizione di strumenti operativi e gestionali.

La Sede Nazionale svolge inoltre un’azione di supplenza nei confronti di Associazioni Regionali che si trovano a vivere situazioni di difficoltà e nelle regioni in cui queste non sono presenti.

Comunicazione

La Sede Nazionale, associata all'USPI (Unione Stampa Periodica Italiana), cura l'informazione e la comunicazione rivolte ad interlocutori addetti ai lavori, ma anche al pubblico interessato, attraverso:

- ❖ il sito internet - aggiornato con cadenza settimanale e una newsletter mensile
- ❖ la rivista *Città CIOFS-FP*, che esce con cadenza trimestrale su stampa e on-line
- ❖ avvisi e informazioni sul sito internet della rivista aggiornati con cadenza quindicinale
- ❖ il *Vademecum* annuale con informazioni e dati sul sistema CIOFS-FP
- ❖ la pubblicazione di circa 2 libri l'anno su argomenti di carattere didattico, formativo, legislativo e di ricerca

Le pubblicazioni sono distribuite gratuitamente sia in formato elettronico, inviate tramite e-mail oppure attraverso il sito, sia in formato cartaceo fino ad esaurimento scorte.

Ricerca e Sviluppo

La Sede Nazionale realizza ricerche sulla formazione professionale, sui bisogni formativi e sull'impatto che i servizi formativi erogati producono a livello territoriale. La finalità dell'attività di ricerca è di favorire l'innovazione del sistema CIOFS-FP e una migliore conoscenza del mercato del lavoro e della formazione professionale. I risultati delle ricerche sono pubblicati e diffusi in diversi modi a livello nazionale ed europeo. La Sede Nazionale si impegna a rispettare i tempi e le specifiche tecniche richieste dal committente e a favorire il coinvolgimento delle Associazioni Regionali.

Seminario di Formazione Europea

La Sede Nazionale, dal 1989, organizza ogni anno un evento pubblico della durata di due giorni e mezzo, sui temi dell'istruzione e della formazione professionale in Europa. Il Seminario di Formazione Europea si svolge, a turno, nel territorio di una delle Associazioni Regionali. Questa iniziativa, cui partecipano mediamente circa 200 persone, è finalizzata a promuovere l'aggiornamento degli operatori e ad incrementare la collaborazione tra strutture locali, nazionali ed europee. Per valutare gli esiti dell'iniziativa, si adotta un sistema di

rilevazione della soddisfazione dei partecipanti. Dal 2002 gli Atti del seminario vengono pubblicati e diffusi gratuitamente ai partecipanti, alle Associazioni Regionali e a chiunque ne faccia richiesta fino ad esaurimento scorte.

Formazione dei formatori

La Sede Nazionale programma ed eroga servizi formativi e di aggiornamento per gli operatori del sistema CIOFS-FP. Si tratta di corsi di durata variabile (da un minimo di 8 ore fino a 150 ore distribuite in due anni), che si realizzano anche in modalità *e-learning*. Negli ultimi quattro anni sono stati realizzati in media 18 corsi diversi con la partecipazione di circa 400 formatori per anno. Nella realizzazione di queste attività sono assicurati elevati standard formativi mediante la selezione di docenti qualificati. È curata la messa a disposizione di ambienti sicuri e adeguati, l'utilizzo di attrezzature e di tecnologie moderne e la valutazione dell'efficacia e della soddisfazione dei partecipanti.

Consulenza e assistenza tecnica

La Sede Nazionale offre assistenza tecnica alle Associazioni Regionali e alle strutture operative, mettendo a disposizione risorse e strumenti per la progettazione, la predisposizione di misure per l'adeguamento normativo, l'innovazione metodologica, la gestione di servizi specifici, la consulenza sulla normativa e sulla modulistica di settore a livello europeo e nazionale, la gestione amministrativa di attività finanziate e la gestione di partenariati nazionali ed internazionali. La Sede Nazionale si impegna a rispondere puntualmente alle richieste di consulenza e assistenza tecnica. Per mantenere gli standard di qualità, effettua ogni anno azioni di monitoraggio presso tutti i partner con i quali lavora, per rilevare risultati e livelli di gradimento.

Realizzazione di progetti specifici

La Sede Nazionale, singolarmente o in partenariato con altre realtà, realizza progetti negli ambiti della formazione professionale, dell'inserimento lavorativo (in particolare di persone svantaggiate), dell'orientamento e della promozione delle pari opportunità. Si tratta per lo più di interventi finanziati dal Fondo Sociale Europeo e da altre fonti, pubbliche e private, a livello nazionale ed internazionale. Nella realizzazione dei progetti la Sede Nazionale garantisce la conformità alle specifiche progettuali e il rispetto dei tempi e degli impegni presi.

Il livello della qualità nella realizzazione dei progetti è favorito dalla presenza costante di una risorsa professionale dedicata al coordinamento dei progetti, da un sistema di monitoraggio e di valutazione dei processi e dei risultati, dalla cura degli stati di avanzamento, da un servizio amministrativo per la realizzazione di preventivi, da studi di fattibilità, dal controllo budgetario e della rendicontazione.

Come aiutarci a migliorare



1. I servizi e le prestazioni assicurate

Sono quattro le dimensioni che il CIOFS-FP identifica per determinare gli standard dei servizi e delle prestazioni fornite.

La cultura progettuale - Il CIOFS-FP realizza i propri servizi definendo per ciascuno di essi finalità, obiettivi e prodotti da realizzare; elabora una programmazione in fasi, attività, risorse, tempi e metodologie di implementazione; attua un monitoraggio costante e valuta i risultati.

La cultura organizzativa - Il CIOFS-FP pone attenzione all'organizzazione come strumento di sviluppo di una metodologia di lavoro coordinata ed articolata a più livelli, che valorizza il *know-how* dell'Organizzazione, le funzioni ed i ruoli coinvolti nelle azioni.

La ricerca e la formazione continua degli operatori - La costante attività di ricerca permette al CIOFS-FP di rispondere ai cambiamenti e di adeguare le attività ed i servizi ai fabbisogni formativi ed educativi dei destinatari. L'obiettivo cardine di ogni attività o progetto promosso dalla Sede Nazionale è la formazione continua degli operatori e dei formatori coinvolti.

La cultura delle relazioni - Il punto di riferimento nella cura delle relazioni è costituito da alcuni tratti distintivi dell'Associazione: la centralità della persona, il clima di famiglia, l'organizzazione del lavoro, l'attenzione all'apporto femminile.

La modalità di lavoro del CIOFS-FP consente di collaborare con altri organismi di formazione professionale, con organizzazioni non profit, con soggetti sociali, con istituzioni pubbliche e private attivando opportune sinergie solidali per il raggiungimento degli obiettivi e in linea con la *mission*.

La Sede Nazionale del CIOFS-FP oggi è in grado di garantire gli standard riportati in tabella, a partire dai quali saranno proposti gli obiettivi per il miglioramento della qualità degli interventi.

La cultura progettuale

FATTORE	STANDARD GARANTITI
Progettualità	<ul style="list-style-type: none"> Definizione delle linee programmatiche delle azioni del sistema CIOFS-FP in sede di Assemblea Generale Assegnazione di specifiche risorse professionali per la funzione progettuale Gestione delle specifiche progettuali, nel rispetto dei tempi e degli impegni assunti verso i committenti
Erogazione e monitoraggio	<ul style="list-style-type: none"> Definizione di una struttura organizzativa <i>ad hoc</i> per la gestione e la realizzazione di ciascun progetto Monitoraggio di ogni progetto in riferimento a fasi, tempi, prodotti
Valutazione	<ul style="list-style-type: none"> Rilevazione annuale della soddisfazione dei partner Valutazione della qualità della collaborazione con i partner al termine di ogni progetto Raccolta ed elaborazione di questionari di soddisfazione degli interlocutori e delle Associazioni Regionali in relazione ad attività e servizi

La cultura organizzativa

FATTORE	STANDARD GARANTITI
Democrazia	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione delle assemblee annuali Realizzazione dei due Consigli Direttivi Elezioni triennale del Consiglio Direttivo e del Collegio dei Revisori
Responsabilità	<ul style="list-style-type: none"> Pubblicazione on-line dell'organigramma della Sede Nazionale con indicazioni delle responsabilità e delle interrelazioni di ciascun ruolo Pianificazione annuale dei servizi della Sede Nazionale Presentazione dei prodotti dei servizi e delle attività della Sede Nazionale in Assemblea Generale
Rendicontazione sociale	<ul style="list-style-type: none"> Pubblicazione annuale del "Vademecum CIOFS-FP", contenente dati analoghi a quelli di un bilancio sociale, che permette di valutare i risultati dell'attività del sistema CIOFS-FP
Trasparenza Amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> Gestione del bilancio per centri di costo dedicati ai progetti/attività Presentazione all'approvazione dell'Assemblea Generale del bilancio della Sede Nazionale Realizzazione degli incontri del Collegio dei Revisori dei conti
Qualità	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento degli standard qualitativi indicati dal Sistema Gestione Qualità certificato ISO 9001:2000 (Sincert settore EA 37 - Ukas) Riesame periodico della Direzione per promuovere azioni di miglioramento e prevenire non conformità

La ricerca e la formazione continua degli operatori

FATTORE	STANDARD GARANTITI
Ricerca	<ul style="list-style-type: none">• Realizzazione e aggiornamento di modelli di riferimento per il Sistema• Realizzazione annuale di ricerche-azione a partire dal confronto e dalla sistematizzazione delle migliori pratiche e metodologie messe in campo dalle diverse Associazioni Regionali• Realizzazione annuale della ricerca ForGOT – Forum Giovani Orientamento Territorio• Realizzazione annuale di almeno una ricerca in ambito di FP in partenariato
Formazione	<ul style="list-style-type: none">• Realizzazione annuale del Seminario di Formazione Europea finalizzato a promuovere l'aggiornamento degli operatori• Gestione del piano formativo annuale dell'Associazione CIOFS-FP• Valutazione della ricaduta formativa delle attività sulle Associazioni Regionali e sugli operatori
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none">• Aggiornamento annuale della banca dati sul sistema CIOFS-FP• Pubblicazione annuale Atti del Seminario di Formazione Europea• Aggiornamento periodico del sito www.ciofs-fp.org• Pubblicazione trimestrale rivista "Città CIOFS-FP" cartacea e on-line – distribuzione gratuita• Pubblicazione mensile newsletter on-line• Pubblicazione annuale di almeno due testi per la collana "Studi, progetti, esperienze per una nuova formazione professionale"
Lavoro in gruppo	<ul style="list-style-type: none">• Costituzione di gruppi mirati di lavoro rappresentativi delle Associazioni Regionali, per l'individuazione di linee di intervento e di miglioramento continuo

La cultura delle relazioni

FATTORE	STANDARD GARANTITI
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none">• Attenzione ai destinatari dei servizi formativi, alle loro domande e ai loro interessi, accogliendoli in un clima familiare• Condivisione, partecipazione e responsabilità per la vita dell'Associazione nei suoi diversi aspetti da parte di tutti gli operatori: momenti ricreativi e culturali, relazioni e collaborazioni con le sedi regionali e locali dell'Associazione, con le Istituzioni, con gli Enti di ricerca e di formazione, con i partner• Organizzazione di incontri, seminari o eventi formativi in ambienti appropriati allo scopo di utilizzo• Realizzazione di eventi curandone anche l'aspetto logistico e fornendo assistenza per il trasporto, l'accompagnamento, l'ospitalità in strutture idonee

Lavoro di rete

- Realizzazione annuale del Seminario di Formazione Europea finalizzato ad incrementare la collaborazione tra strutture locali, nazionali ed europee
- Coordinamento delle attività del sistema CIOFS-FP e facilitazione della comunicazione con il territorio
- Partecipazione regolare ed attiva della Sede Nazionale ad almeno 2 reti europee

Gestione suggerimenti e reclami

- Raggiungibilità della Direzione attraverso indicazioni dichiarate per ottenere opportuni riscontri da parte di quanti intendono effettuare una segnalazione
-

2. La qualità e le criticità

Il CIOFS-FP si impegna a mantenere la qualità dei servizi, secondo quanto descritto in questa Carta dei Servizi, con i relativi standard. Nonostante ciò, siamo consapevoli che nel nostro lavoro possono esserci aree di criticità in cui si potrebbero manifestare 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.

È possibile contattarci inviando la segnalazione alla Sede Nazionale, mediante posta tradizionale, telefono, fax o e-mail. Le segnalazioni pervenute alla Sede Nazionale saranno registrate e catalogate. La persona che ha effettuato la segnalazione sarà ricontattata *entro 6 giorni lavorativi* dalla ricezione della stessa, per comprendere al meglio quanto ci è stato comunicato e per concordare tempi e modalità di gestione di quanto segnalato.

Le sedi



La Sede Nazionale

CIOFS-FP, via di San Saba, 14 - 00153 Roma

(dal lunedì al giovedì dalle ore 8 alle ore 17.30, venerdì dalle ore 8 alle ore 15.30)

Tel. 06.5729911 (orario ufficio) - Fax 06.45210030 (sempre attivo)

E-mail info@ciofs-fp.org - Sito internet www.ciofs-fp.org

Le sedi delle Associazioni Regionali

Abruzzo	Piazza Lauretana, 2 - 67100 L'Aquila (AQ) Tel. 0862.22057 - Fax 0862.62866 - E-mail aquilirc@pcn.net
Basilicata	Via Maestri del Lavoro, 13 - 85050 Potenza (PZ) Tel. 0971.57860 - Fax 0971.487935 - E-mail potenzafma@memex.it
Calabria	Via San Giovanni Bosco, 7 - 88068 Soverato (CZ) Tel. 0967.819592 - Fax 0967.521334 - E-mail ciofsfpcalabria@libero.it Sito internet: www.ciofsfpcalabria.it
Campania	Via Paladino, 20 - 80138 Napoli (NA) Tel. 081.5516228 - Fax 081.5516228 - E-mail ciofs.campania@virgilio.it
Emilia Romagna	Via Jacopo della Quercia, 4 - 40128 Bologna (BO) Tel. 051.361654 - Fax 051.372143 - E-mail ciofsbo@tin.it Sito internet: www.ciofsbo.org
Friuli Venezia Giulia	Via dell'Istria, 55 - 34137 Trieste (TS) Tel. 040.774269 - Fax 040.7606485 - E-mail direzione@ciofs.it Sito internet: www.ciofs.it
Lazio	Via Ginori, 10 - 00153 Roma (RM) Tel. 06.5783433 - Fax 06.5781253 - E-mail direzione@ciofslazio.it Sito internet: www.ciofslazio.it

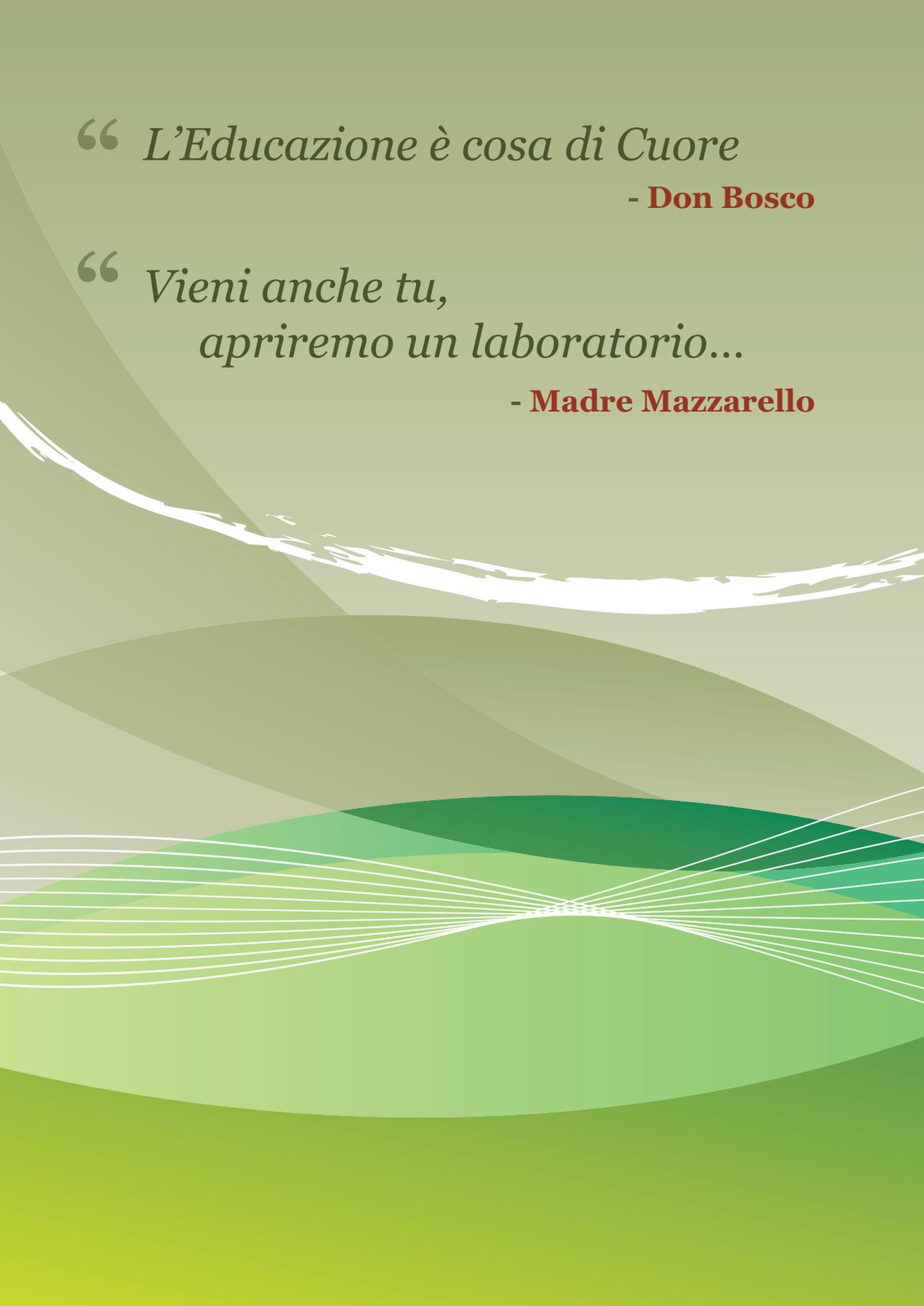
Liguria	C.so Sardegna, 86 - 16142 Genova (GE) Tel. 010.816250 - Fax 010.816250 - E-mail ciofsp@quipo.it
Lombardia	Via Laura Vicuna, 1 - 20092 Cinisello Balsamo (MI) Tel. 02.6185531 - Fax 02.66011179 - E-mail ciofs.lombardia@tiscalinet.it Sito internet: www.ciofslombardia.it
Piemonte	Piazza Maria Ausiliatrice, 27 - 10152 Torino (TO) Tel. 011.5211773 - Fax 011.4366131 - E-mail aciofs@ciofs.net Sito internet: www.ciofs.net
Puglia	Via Umbria 162 - 74100 Taranto (TA) Tel. 099.7390917 - Fax 099.7325624 - E-mail ciofstadir@tiscali.it Sito internet: www.ciofsfpuglia.it
Sardegna	Via XXVIII Febbraio, 21 - 09131 Cagliari (CA) Tel. 070.4521049 - Fax 070.457086 - E-mail ciofs.sardegna@tiscali.it Sito internet: www.ciofsfpsardegna.it
Sicilia	Via Scandurra, 15 - 95128 Catania (CT) Tel. 095.449335 - Fax 095.7167517 - E-mail ciofs.ct@ciofs-fp.it Sito internet: www.ciofs-fp.it
Toscana	Borgo Cappuccini, 269 - 57126 Livorno (LI) Tel. 0586.801300 - Fax 0586.268108 - E-mail info@ciofsfptoscana.it Sito internet: www.ciofsfptoscana.it
Veneto	Via Tassini, 17 - 30173 Venezia / Mestre (VE) Tel. 041.981930 - Fax 041.984995 - E-mail info@ciofsveneto.it Sito internet: www.ciofsveneto.it

“ *L’Educazione è cosa di Cuore*

- **Don Bosco**

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

- **Madre Mazzarello**

The background features a series of overlapping, wavy green shapes in various shades, from light lime green at the bottom to a darker forest green at the top. A prominent white, brush-like stroke curves across the middle of the page. At the bottom, several thin white lines radiate from a central point, creating a sense of movement and depth.