



CARTA DEI SERVIZI

DENOMINAZIONE:	Scuola e Lavoro soc. coop. consortile
INDIRIZZO:	Via XX Settembre n. 55 – 86039 TERMOLI (CB)
TELEFONO:	0875 702293
FAX:	0875 716304
POSTA ELETTRONICA:	info@scuolaelavoro.info
SITO INTERNET:	www.scuolaelavoro.info

INDICE

1. PRESENTAZIONE	3
2. STRUTTURE.....	3
3. ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI.....	3
4. ATTIVITA' SVOLTA, SETTORI DI INTERVENTO.....	4
5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	6
6. ORGANICO.....	7
7. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	8
8. INTERAZIONE CON IL TERRITORIO.....	8
9. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	9
10. ORIENTAMENTO ALL'UTENZA	9
11. RAPPORTI CON I DOCENTI	9
12. MOTIVAZIONE DEL PERSONALE	9
13. INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO	10
14. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI.....	10
15. ATTIVITA' DELLA SEGRETERIA E DEI TUTOR	10
16. FORME DI TUTELA DEGLI UTENTI.....	11
17. MODALITA' DI DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO.....	11

1. PRESENTAZIONE

Scuola e Lavoro (d'ora innanzi denominata anche CFP ovvero Centro di Formazione professionale) è una Società Cooperativa Consortile, nata nel 1992 come sede locale del Consorzio Scuole Lavoro di Torino e, a partire dal 1997, come soggetto autonomo.

“**Fare per capire**” è lo slogan che sintetizza il metodo di insegnamento con cui Scuola e Lavoro realizza i propri percorsi formativi. E' il concetto che esprime la profonda unità tra teoria e pratica che la formazione deve sviluppare.

Nel corso degli anni ha acquisito una competenza particolare nei percorsi destinati fuoriusciti dal sistema scolastico e a rischio di emarginazione sociale.

Progetta e realizza, inoltre, corsi di formazione per apprendisti, corsi liberi nel settore socio-sanitario, percorsi di scuola-bottega per la valorizzazione dei mestieri artigianali e dei beni culturali, corsi di informatica, web designer, grafica avanzata, paghe e contributi.

E' inoltre ente promotore per i tirocini formativi attivati con le aziende partner.

2. STRUTTURE

Scuola e Lavoro dispone di una sede operativa di 300 mq a Termoli, in Via XX Settembre n. 55, costituita da:

- 1 aula/laboratorio di 34,31 mq;
- 1 aula didattica di 22,57 mq;
- 1 aula didattica/laboratorio di 44,50 mq;
- 1 aula didattica di 24,09 mq;
- 1 laboratorio informatico di 48,73

- 1 ufficio segreteria di 10,37 mq;
- 1 ufficio direzione di 13,08 mq;
- 1 ufficio amministrazione di 16,55 mq;
- 1 ufficio coordinamento, progettazione e tutoraggio di 19,60 mq;

Tutta la struttura è dotata di attrezzature informatiche, supporti audio/video e accesso a internet ADLS da 20 Mb.

Per quanto riguarda la sicurezza degli utenti, degli operatori, dei visitatori all'interno della struttura, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.lgs. n. 81 del 09/04/2008).

3. ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI

- Dal mese di febbraio dell'anno 2000 centro accreditato dall'**AICA** per lo svolgimento degli esami della patente europea del computer (ECDL).
- Anno 2002: Conseguimento certificazione ISO **9001:1994**, rilasciata in giugno da Certiquality per le attività di progettazione ed erogazione di servizi formativi nell'ambito della formazione

- professionale, formazione continua, formazione per le PMI e dell'orientamento scolastico e professionale.
- Anno 2003: Conseguimento della certificazione **ISO 9001:2000**, rilasciata il 12/12/2003 per le attività di progettazione ed erogazione di servizi formativi nell'ambito della formazione professionale, formazione continua, formazione per le PMI e dell'orientamento scolastico e professionale.
 - Accreditalamento in fase iniziale presso la **Regione Molise** con Determinazione Dirigenziale n. 155 del 22.12.2003 per la formazione continua, la formazione superiore, l'obbligo formativo e l'orientamento, acquisito definitivamente con Determinazione Dirigenziale n. 23 del 16/02/2005; (Ultimo Accreditalamento D.D. n.202 del 12/06/2014)
 - Anno 2004: Conseguimento del titolo di affidatario per lo svolgimento delle attività di formazione per apprendisti presso la Regione Molise.
 - Anno 2006: Accreditalamento **Forma Temp** "Fondo per la formazione dei lavoratori temporanei" (22/08/06) per la gestione ed erogazione di corsi di formazione professionale e continua promossi dalle Agenzie per il lavoro e finanziati da Forma.Temp.
 - Anno 2006: Accreditalamento CCNA come **Local Academy CISCO CCNA**.
 - Anno 2008: Accreditalamento all'albo regionale degli Enti e delle Organizzazioni di **servizio civile nazionale** alla sezione "A", classe 4[^], n.1 sede di attuazione, con l'attribuzione del codice regionale RMO/A/00030. (D.D. n. 86 del 28/08/08.
 - Anno 2009: Conseguimento certificazione **UNI EN ISO 9001:2008**, rilasciata in dicembre da Certiquality per le attività di progettazione ed erogazione di servizi formativi nell'ambito della formazione professionale, formazione continua, formazione per le PMI e dell'orientamento scolastico e professionale.
 - Anno 2009: Accreditalamento AICA per la certificazione CAD disegno tecnico computerizzato (**ECDL CAD**).
 - Anno 2009: Accreditalamento AICA per la certificazione sulla qualità (**EQDL**).
 - Anno 2016: Accreditalamento presso la regione Molise per i Servizi al Lavoro, come sede periferica dell'Istituto Superiore di Larino

4. ATTIVITA' SVOLTA E SETTORI DI INTERVENTO

Scuola e Lavoro si propone di istituire, organizzare e coordinare iniziative di qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento professionale in un quadro di formazione permanente.

Gli interventi di formazione e/o orientamento sono finalizzati al conseguimento di qualifiche, specializzazioni, crediti formativi certificati dalla Regione nonché al rilascio di attestati di partecipazione.

Le attività svolte nella struttura possono essere raggruppate in quattro macro aree:

A. Progettazione di percorsi formativi

B. Erogazione di attività formative e di servizi di orientamento

C. Erogazione di servizi (servizi logistici, amministrazione, segreteria organizzativa, tirocini formativi ecc.).

Le attività si distinguono tra attività finanziate e attività private in base alla provenienza dei fondi impiegati (pubblici nel primo caso, privati nel secondo).

In particolare il CFP svolge le seguenti attività di formazione professionale:

✓ **Obbligo formativo:** realizza percorsi che garantiscono l'obbligo/diritto alla formazione fino ai 18 anni, inclusi i percorsi di qualificazione previsti nel sistema di formazione professionale dalla L. 144/99, art. 68;

✓ **Formazione superiore:** comprende la formazione post-obbligo formativo, l'Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla L. 144/99 art. 69, l'alta formazione, relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;

✓ **Formazione continua:** destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, a disoccupati adulti nonché ad apprendisti. Le azioni sono finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini di impiego con particolare riferimento allo sviluppo delle attività terziarie); sostegno mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione alle politiche di flessibilizzazione del mercato del lavoro; politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici (Fondi FSE e L.236/93).

✓ **Orientamento scolastico e professionale (attività a sportello);**

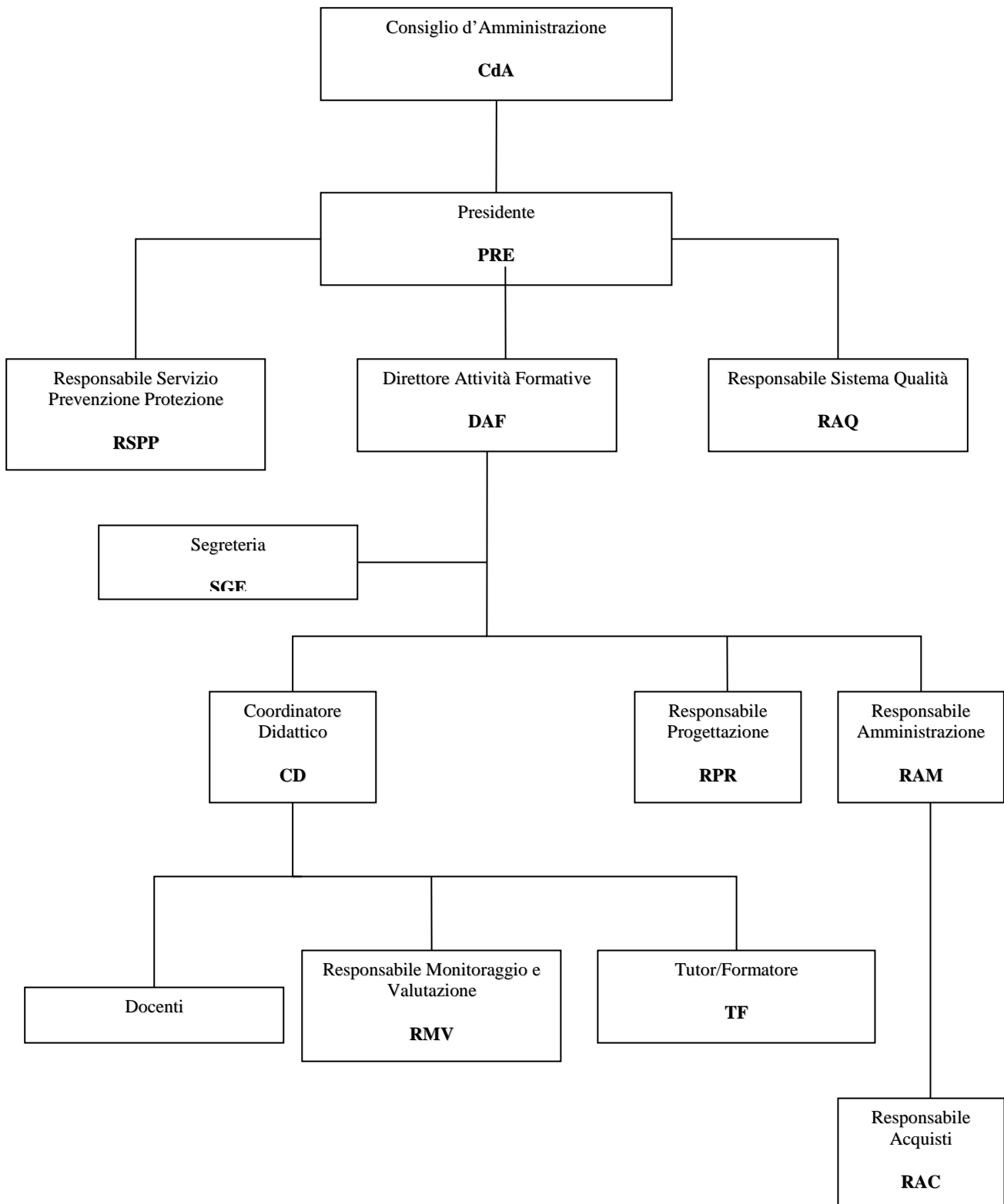
✓ **Corsi di informatica ed esami ECDL;**

✓ **Tirocini formativi;**

Nella erogazione dei propri servizi Scuola e Lavoro si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia.

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA SCUOLA E LAVORO Soc. Coop. Consortile



6. ORGANICO

Sigla	Funzione	Nominativo	Sigla Accred.	Descrizione
PRE	Presidente	D'Antonio Rolando		
RSP P	Responsabile Sicurezza	D'Antonio Rolando		
RAQ	Responsabile Qualità	Patrizia Santella		
DAF	Direttore Attività Formative	Patrizia Santella	DCG	Responsabile delle funzioni di direzione e coordinamento generale
RPR	Responsabile Progettazione	Unali Francesca	CFP	Addetto al coordinamento delle funzioni di processo
CD	Coordinatore Didattico e Organizzativo	Paola Zappitelli	CDO	Addetto allo sviluppo attuativo dei progetti con funzioni di coordinamento didattico e didattico-organizzativo
RMV	Responsabile Monitoraggio Valutazione	Paola Zappitelli		
RAC	Responsabile Acquisti	Pasquale Santella		
RAM	Responsabile Amministrativo	Pasquale Santella	AGEF	Addetto alla gestione economico finanziaria
TF	Tutor aula Tutor Stage e di Inserimento	Giovanna Montedorisio Antonietta Santella Rossella Di Pinto	TF/F	Operatori con funzioni didattiche (tutoring)
SGE	Segreteria Generale	Giuseppina Di Donato		

7. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi formativi e di orientamento di Scuola e Lavoro, intende garantire lo sviluppo di un sistema dell'offerta formativa capace di rispondere ai bisogni espressi dal territorio, sia che provengano dal sistema produttivo, sia che vengano espressi dai giovani in cerca di lavoro, dai lavoratori o dalle fasce più "deboli" del mercato del lavoro, offrendo servizi di qualità elevata e misurabile.

La Carta esplicita i principi regolatori della qualità della formazione e dell'orientamento, in modo che il servizio erogato sia a vantaggio dell'utente:

- ✓ **ACCESSO AL SERVIZIO:** nessuna discriminazione è ammessa nei confronti degli utenti interessati, che devono essere posti in grado di conoscere e valutare le opportunità offerte dal sistema e scegliere il servizio di cui avvalersi.
- ✓ **RESPONSABILITA':** Scuola e Lavoro è responsabile del servizio, impegnandosi al rispetto della legalità, alla trasparenza delle decisioni, alla stipula di un contratto formativo che descriva adeguatamente gli obiettivi e le modalità organizzative del servizio offerto, a sviluppare i controlli utili per garantire la rispondenza ai bisogni degli utilizzatori, adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi.
- ✓ **EVIDENZA DEI RISULTATI:** gli impegni stabiliti dalla Carta sono oggetto di costante verifica da parte dell'Agenzia, per valutare l'efficacia dei risultati formativi, la qualità del servizio erogato, la soddisfazione degli utenti.
- ✓ **COLLABORAZIONE TRA ENTI:** la Carta promuove la collaborazione tra Scuola e Lavoro e quanti operano a livello locale per la realizzazione e il compimento del percorso formativo e professionale degli individui: la scuola (di base e superiore), i servizi sociali del territorio, i servizi per il lavoro, le organizzazioni di categoria. Le attività formative offerte da Scuola e Lavoro in fase di progettazione implicano accordi mirati con il sistema economico tesi all'individuazione dei reali fabbisogni formativi del territorio. Interlocutori privilegiati di Scuola e Lavoro a questo scopo sono le aziende locali ma anche il sistema istituzionale, scolastico e sociale. Gli accordi scaturiscono da incontri periodici promossi da Scuola e Lavoro al fine di agevolare uno scambio di informazioni tra le parti e una fattiva collaborazione finalizzata a dotare il tessuto economico locale di figure professionali specifiche attraverso l'erogazione di servizi formativi ad hoc.
Tali accordi e convenzioni sono oggetto di evidenza documentale mediante l'elaborazione di verbali e report.

8. INTERAZIONE CON IL TERRITORIO

Scuola e Lavoro ha sviluppato una fitta rete di rapporti territoriali con istituzioni pubbliche e private. Inoltre nel progettare e realizzare le attività il CFP collabora stabilmente con il Centro per l'impiego, il Dipartimento di Giustizia Minorile, la Direzione scolastica regionale e diversi Istituti scolastici superiori.

Sono state sottoscritte convenzioni per collaborazioni varie (tirocini, stage, apprendistato, ecc.) con oltre 150 aziende.

9. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nell'ambito dell'attività di progettazione ed erogazione dei servizi formativi e di orientamento il CFP si ispira ai principi del raggiungimento e del mantenimento di un elevato standard qualitativo.

In particolare le iniziative promosse e le attività svolte dal CFP si basano sui principi di:

- ✓ Efficienza ed efficacia del servizio;
- ✓ Orientamento all'utenza;
- ✓ Trasparenza e pubblicità dell'attività;
- ✓ Semplificazione e celerità dei procedimenti;
- ✓ Informatizzazione del servizio e dei rapporti con l'utenza;
- ✓ Miglioramento della qualità del servizio;
- ✓ Chiarezza e completezza dell'attività di formazione e orientamento.

10. ORIENTAMENTO ALL'UTENZA

L'esistenza di Scuola e Lavoro dipende innanzitutto dai propri utenti. Per questa ragione il CFP si prefigge di dare la massima garanzia sulla propria capacità di fornire servizi adeguati alle esigenze della committenza e un livello di qualità costantemente controllabile. In considerazione di ciò le attività di riesame in sede di offerta acquistano un'importanza rilevante al fine di assicurare il rispetto degli impegni assunti con la committenza, nella massima trasparenza e professionalità.

11. RAPPORTI CON I DOCENTI

Il docente, mediante l'attività di formazione, garantisce il trasferimento e l'acquisizione delle competenze agli utenti del servizio formativo. Nella fase di erogazione didattica degli interventi formativi e di orientamento, il docente si attiene al rispetto dei principi di carattere generale contenuti nel Vademecum del docente, documento ispirato alla politica della qualità perseguita da Scuola e Lavoro.

La variegata tipologia di servizi di formazione e orientamento offerta da Scuola e Lavoro impone un continuo monitoraggio e adeguamento delle modalità di erogazione dei servizi stessi. Sempre nell'ottica del perseguimento della piena soddisfazione dell'utente, la competenza dei docenti è sottoposta a periodiche verifiche ispirate a criteri oggettivi quali le referenze, il curriculum personale, l'approccio con l'aula e con l'utenza. Gli allievi possono esprimere il loro giudizio sulla qualità del servizio offerto ed avanzare proposte di miglioramento mediante la compilazione di appositi moduli previsti dal Sistema Qualità.

12. MOTIVAZIONE DEL PERSONALE

Il personale, a tutti i livelli, costituisce l'essenza dell'organizzazione del CFP e il pieno coinvolgimento delle sue capacità consente di operare con successo. Scuola e Lavoro adotta una politica volta alla motivazione e al coinvolgimento di tutto il personale nella gestione dei servizi, attraverso la condivisione delle conoscenze e delle esperienze tra i collaboratori, e la responsabilizzazione del personale in riferimento ai compiti assegnati.

13. INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

Per ciascuna azione formativa Scuola e Lavoro organizza un servizio di informazione ed orientamento. In particolare ogni iniziativa formativa viene resa nota ai potenziali utenti attraverso forme di pubblicizzazione adeguate e tempestive. I mezzi solitamente utilizzati sono: comunicati stampa, pubbliche affissioni, sito internet, campagne di comunicazione attraverso i social media. In ogni caso l'informativa deve contenere i seguenti dati: tipo di corso, requisiti per parteciparvi, durata, luogo e date di svolgimento, modalità di selezione, identificazione del cliente finanziatore e dei soggetti erogatori del finanziamento, modalità e tempi di presentazione della domanda di iscrizione, identificazione dell'erogatore (logo, denominazione, recapito telefonico, fax, indirizzo)

Agli allievi vengono date comunicazioni in tempo utile su programmi delle lezioni, modalità di reperimento di eventuali libri di testo e altro materiale didattico. Vengono fornite informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e per le prove di valutazione intermedie. Infine è prevista la possibilità da parte dei docenti di consigliare in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione più idoneo al percorso professionale individuale.

14. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI

Per ciascuna azione formativa Scuola e Lavoro ha predisposto un sistema standardizzato di monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sottoponendo agli allievi dei test per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti relativamente sia ai programmi, sia al personale docente. Tali verifiche si svolgono attraverso la somministrazione dei test di gradimento agli allievi sia nella fase intermedia dei moduli dell'attività formativa, sia nella fase finale, momento in cui viene espresso il giudizio complessivo su ogni modulo trattato durante il corso. L'esito dei test è poi oggetto di valutazione da parte del Responsabile del monitoraggio e valutazione, il quale in accordo con il Presidente di Scuola e Lavoro può intraprendere eventuali le opportune azioni correttive.

15. ATTIVITA' DELLA SEGRETERIA E DEI TUTOR

La segreteria è di supporto a tutte le attività svolte da Scuola e Lavoro. E' preposta al front office fornendo informazioni e gestendo, in via preliminare, i rapporti con il pubblico. La segreteria garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici determinati in funzione delle esigenze degli allievi. L'orario di apertura comprende le ore pomeridiane. La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.

Il supporto al personale d'ufficio si esplica attraverso la predisposizione di fax, lettere etc. Fa capo alla segreteria la gestione delle telefonate, del protocollo, delle attrezzature (video proiettore, fotocopiatrice, lavagna luminosa, televisore, videoregistratore) e del materiale di cancelleria per ufficio. Spetta ancora alla segreteria gestire le aule e coordinarne la disponibilità, gestire la biblioteca. Il personale non docente che ricopre incarichi di tutoraggio supporta l'attività corsuale. Coadiuvando l'attività del coordinatore didattico e dei docenti per assicurare il raggiungimento degli obiettivi didattici prefissati, interagisce con gli utenti delle attività corsuali, gestisce l'aula, il materiale e le attrezzature per la didattica, gli stage, la formazione a distanza, i viaggi di studio, eventuali reclami, ecc.

Il tutor deve continuamente essere presente nella sede presso cui si eroga ciascuna azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta

ad altre richieste degli allievi. Il personale deve anche agevolare la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilitare l'accesso e la fruizione al materiale didattico alle attrezzature e ai servizi a disposizione degli allievi.

16. FORME DI TUTELA DEGLI UTENTI

Agli utenti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo al personale di segreteria, qualora si ritenga di aver riscontrato una non conformità nel servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito con Scuola e Lavoro o da questa pubblicamente dichiarato. Scuola e Lavoro adotta un iter apposito per la gestione dei reclami che definisce le modalità di presentazione del reclamo e le modalità e i tempi per la risposta.

In particolare nel caso in cui l'allievo non reperisca, nell'ora e nel giorno indicati alcun docente o collaboratore abilitato a riceverlo, può segnalare il disservizio al personale di segreteria o al coordinatore del corso. Quest'ultimo, previa verifica, può decidere di trasmettere la segnalazione al responsabile qualità.

17. MODALITA' DI DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO

La presente Carta verrà diffusa, a cura di Scuola e Lavoro, mediante le seguenti modalità:

- Affissione in bacheca;
- Pubblicazione sul sito web.

Il personale docente e non docente e gli allievi del corso possono in ogni momento prendere visione della presente Carta dei Servizi e ottenerne una copia nel caso ne facciano richiesta.

La Carta dei servizi formativi e di orientamento viene sottoposta a verifica con cadenza annuale ed eventualmente si procede al suo aggiornamento in funzione della corrispondenza tra il livello qualitativo dei servizi erogati dal Servizio Formazione e le aspettative degli utenti.