



## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata approvata nella seduta del Consiglio del 15/02/2012 verbale n. 42 della pag. 89 del Registro Verbali



Centro Italiano Femminile  
viale XX Settembre, 21 – 56010 Vicopisano (PI)

tel: 050796048

fax: 050799030

[cif@cifvicopisano.com](mailto:cif@cifvicopisano.com)

[www.cifvicopisano.com](http://www.cifvicopisano.com)

## PREMESSA

---

La Carta dei Servizi è un documento in cui CIFVICOPISANO specifica le finalità e le caratteristiche dei suoi servizi di formazione e definisce gli impegni assunti nei confronti dei propri utenti in merito al livello di qualità dei servizi forniti.

I principi fondamentali a cui si ispira CIFVICOPISANO sono: Uguaglianza, Imparzialità e regolarità, Accoglienza e integrazione, Partecipazione e trasparenza, Efficienza ed efficacia, Autonomia d'insegnamento ed aggiornamento del personale, Cortesia.

## PRESENTAZIONE

---

L'Agenda Formativa CIFVICOPISANO è uno dei settori operativi del Centro Italiano Femminile Comunale di Vicopisano.

Il CIF crede che le attività formative possano essere uno strumento importante per la valorizzazione e l'integrazione socio-lavorativa di ogni persona, specie se appartenente a fasce deboli.

CIFVICOPISANO nasce per realizzare attività formative nella comunità locale, provinciale, interprovinciale e basa la propria attività formativa e di accompagnamento all'inserimento lavorativo sulla partecipazione attiva e sulla centralità dei bisogni sociali, in una concezione del diritto alla formazione e al lavoro come uno degli elementi di cittadinanza.

L'Agenda Formativa è accreditata nel sistema della formazione professionale della Regione Toscana con il codice PI 0368 ed è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2008, certificato n. 75855-2010-AQ-ITA-SINCERT rilasciato da DNV.

In una logica di miglioramento continuo delle proprie attività, l'Agenda utilizza strumenti di registrazione costante del processo formativo: dall'analisi del fabbisogno alla valutazione, dalla progettazione alla soddisfazione dell'utenza, dalla programmazione all'erogazione e al monitoraggio, favorendo in tal modo la rintracciabilità di ogni elemento, l'adozione di eventuali interventi correttivi e la valorizzazione dei risultati.

Particolare attenzione viene posta alla creazione e al consolidamento della rete territoriale produttiva e dei servizi, costruendo relazioni al fine di sensibilizzare e favorire processi di integrazione, attivare collaborazioni, offrire/ricevere supporti, contrastare processi di esclusione.

### **La Politica della Qualità**

L'Agenzia Formativa attua una politica della qualità allo scopo di creare un processo finalizzato al miglioramento continuo sia delle attività interne che del rapporto con gli stakeholder esterni, attraverso:

- il mantenimento del sistema UNI EN ISO 9001:2008
- la programmazione e la realizzazione di attività di formazione rivolta a tutto il personale interno all'Agenzia Formativa
- l'individuazione di linee di intervento, di obiettivi da raggiungere e di budget economico entro il quale collocare le attività
- la valutazione periodica attraverso il controllo sia operativo che economico
- l'attenzione costante affinché la dimensione logistica sia dignitosa e funzionale
- l'adeguamento periodico di arredi, ausili e sussidi didattici

### **Le risorse professionali e logistico strumentali**

Le risorse professionali stabili sono quelle previste per i requisiti di accreditamento e ricoprono le funzioni di Direzione, Coordinamento, Valutazione, Amministrazione. L'organizzazione si avvale inoltre di collaboratori esterni quali: esperti di orientamento, professionisti, esperti provenienti da imprese, docenti e tutor esterni.

La sede dispone di due aule didattiche, di una biblioteca, di un ufficio di segreteria/amministrazione; le aule sono dotate di adeguata strumentazione e di connessioni internet; è inoltre disponibile un portale per la formazione in modalità e-learning (FAD).

### **La Formazione interna**

I processi di aggiornamento tengono conto della necessità di:

- consolidare l'insieme delle competenze degli operatori anche in riferimento alle necessità del continuo adeguamento al sistema formativo
- migliorare la capacità di lavorare in gruppo
- perfezionare le competenze relazionali ed empatiche

### **La Programmazione**

La progettazione, la programmazione e la realizzazione degli interventi sono sempre calibrati sugli utenti cui sono rivolti. In particolare, gli interventi rivolti a giovani e adulti con svantaggio, mirano alla costruzione condivisa di percorsi individualizzati e di progetti personali.

L'accoglienza e il counseling, le lezioni teoriche, le esercitazioni, il laboratorio, i tirocini formativi, l'eventuale accompagnamento all'inserimento lavorativo, costituiscono i momenti fondamentali delle attività.

La programmazione tiene conto anche degli stakeholder dell'Agenzia Formativa quali elementi strutturali del sistema.

### **Gli standard di riferimento**

Gli standard sono quegli indicatori presi come punto di riferimento per un servizio di qualità. Essi si riferiscono:

#### **Alla struttura logistica e alle infrastrutture**

L' Agenzia Formativa attraverso il suo sistema garantisce a tutti gli utenti che:

- gli ambienti siano sottoposti a manutenzione annuale
- il rapporto tra postazioni informatiche/allievi sia almeno 1/2
- i sussidi didattici siano sempre disponibili per gli allievi
- gli ausili didattici siano sempre funzionali
- i laboratori siano adeguati alla formazione erogata

#### **Alle risorse umane e all'utenza**

L' Agenzia Formativa attraverso il suo sistema garantisce a tutti gli utenti che:

- i formatori siano qualificati per il profilo professionale proposto
- tutto il personale sia disponibile ed accogliente verso gli utenti, anche attraverso incontri individuali programmati
- il coordinatore favorisca il miglior inserimento professionale possibile degli allievi nelle aziende che ospitano gli stage formativi
- venga effettuata la rilevazione della soddisfazione attraverso la somministrazione di specifici questionari
- gli operatori favoriscano la massima socializzazione degli allievi
- le attività vengano promosse e diffuse all'esterno dell'Agenzia

### **Servizi offerti**

L'accreditamento consente lo svolgimento di servizi di:

- *Formazione per il diritto-dovere all'istruzione e formazione professionale*
- *Formazione post età dell'obbligo e formazione superiore*
- *Formazione continua*

attraverso

- Attività formative finanziate con risorse pubbliche
- Attività riconosciute di cui all'art. 17 della L.R.T. 32/2002 e sue modifiche

- Attività di formazione per utenti singoli che beneficiano di strumenti di finanziamento a domanda individuale (voucher, carta ILA, etc.)
- Attività di formazione per utenti privati

CIFVICOPISANO svolge le *attività di formazione* attraverso:

- analisi dei fabbisogni, progettazione e programmazione degli interventi di formazione
- progettazione degli interventi in un'ottica di flessibilità e qualità del servizio
- elaborazione ed adeguamento di modelli formativi alle effettive esigenze degli utenti
- metodologie didattiche standard ed innovative anche con strumenti di formazione on-line
- coinvolgimento di formatori qualificati e disponibili anche ad interventi personalizzati
- personale di riferimento accessibile per tutto l'arco del percorso formativo (coordinatore, tutor, personale di segreteria, ecc.)
- monitoraggio della soddisfazione utente attraverso la raccolta di eventuali critiche, suggerimenti o reclami e risposta agli stessi in tempi ragionevoli

CIFVICOPISANO utilizza strumenti di rilevazione delle criticità e dei reclami da parte degli utenti, quali la segnalazione scritta o il colloquio su appuntamento con gli operatori coinvolti nelle attività (segreteria, tutor, coordinatore, direzione) per il superamento dei problemi evidenziati e l'eventuale realizzazione di azioni correttive.

L'utente ha inoltre la possibilità di richiedere informazioni che riguardano la sua persona o l'iniziativa formativa in genere, di avanzare proposte o suggerimenti e di motivare un eventuale abbandono dell'attività formativa.

A maggior tutela dei soggetti, all'avvio di ogni corso viene proposto al partecipante un patto formativo in cui l'Agenzia presenta l'attività formativa e definisce le regole generali relative alla stessa, allo scopo di condividere obiettivi, contenuti e metodologie didattiche; individuare le figure di riferimento dell'organizzazione ai diversi livelli di competenza e responsabilità; definire le modalità logistico-organizzative di realizzazione.

Cifvicopisano svolge inoltre attività di *Riconoscimento dei crediti formativi*, di *Valutazione degli apprendimenti* e di *Dichiarazione degli apprendimenti* attraverso:

- riconoscimento di crediti formativi in ingresso al fine di vedersi riconoscere le competenze già possedute
- valutazione degli apprendimenti in itinere: durante il percorso formativo, al termine di ogni unità formativa, vengono somministrate prove strutturate di verifica (scritte, orali, Performance in simulazione), ai fini della valutazione oggettiva degli apprendimenti acquisiti e necessari per rilasciare la dichiarazione di apprendimenti in caso di non superamento dell'esame finale o di ritiro dal corso. La tipologia delle prove,

l'articolazione, gli indicatori e i minimi standard da raggiungere sono di competenza del valutatore in accordo con il docente, il coordinatore didattico e la direzione

- alla fine del percorso formativo vengono somministrate, di fronte alla Commissione appositamente costituita ai sensi della normativa regionale, le prove finali strutturate (Prove tecnico-pratiche, scritte, orali), riguardanti tutte le UC relative alla figura professionale o alle ADA di riferimento se trattasi di percorso finalizzato alla certificazione. Il giudizio complessivo viene espresso dalla Commissione d'esame che determina il punteggio minimo e massimo da raggiungere e verbalizza lo svolgimento dell'esame stesso. Se il candidato non raggiunge l'idoneità o interrompe il percorso, CIFVICOPISANO rilascia una Dichiarazione di apprendimenti (DGR 532/2009) relativamente alle UF sottoposte a verifica in itinere.

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione è intesa come un processo comprendente attività di monitoraggio e valutazione ed è finalizzato a:

- impedire che errori influenzino negativamente i risultati
- fornire informazioni per adottare le soluzioni più idonee
- aumentare i dati a disposizione per una migliore gestione dell'Agenzia Formativa
- offrire la possibilità di una consapevolezza maggiore a tutto il personale affinché possa ottenere risultati migliori
- rilevare la soddisfazione dei diversi utenti

L'intero processo è governato mediante il Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2008 dell'Agenzia certificato e pertanto soggetto a controllo periodico di Parte Terza (Ente di Certificazione).

### **La rilevazione della soddisfazione degli utenti**

La rilevazione della soddisfazione è rivolta a tutti gli utenti. Periodicamente agli allievi, alle aziende presso cui si svolgono i tirocini, ai formatori, ai coordinatori viene somministrato un questionario che poi il Servizio Valutazione provvede ad elaborare e restituire sotto forma di report finale.

La rilevazione della soddisfazione punta principalmente l'attenzione su: clima del gruppo, struttura logistica e spazi, rapporto con formatori e tutor, rapporto con l'organizzazione dell'Agenzia nel suo complesso.

### **Raccolta dati e privacy**

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 (codice in materia di protezione dei dati personali) il Centro Italiano Femminile di Vicopisano, in qualità di "titolare del trattamento", informa che i dati personali forniti sono utilizzati esclusivamente per l'adempimento agli atti amministrativi cogenti e trattati solo dal personale autorizzato.

L'assenso al trattamento dei dati è obbligatorio: in assenza non sarà possibile espletare le attività connesse alla gestione amministrativa delle attività di formazione.

### **La gestione delle emergenze e del disservizio**

Qualsiasi causa possa determinare una interruzione dello svolgimento delle attività di formazione deve essere prontamente gestita dall'Agenzia Formativa; il coordinatore, il tutor e i formatori presenti sono chiamati a vigilare e a rispondere con sollecitudine ad eventuali disservizi interni che potrebbero presentarsi.

### **La procedura per il reclamo**

L'Agenzia Formativa dispone di un modulo specifico per il reclamo da parte dei fruitori dei servizi, disponibile in aula, in segreteria e sul sito internet.

Una volta compilato, il modulo dovrà essere consegnato all'ufficio di segreteria che provvederà a recapitarlo alla Direzione.

### **La sicurezza**

Per quanto riguarda le norme di sicurezza, è attuato un piano per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e l'attuazione delle procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute di studenti, operatori, visitatori.

All'inizio di ogni corso viene distribuito, ad utenti ed operatori, un vademecum) in cui si evidenzia il comportamento da tenere in caso di EMERGENZE.

---

### **MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA**

La presente carta dei servizi verrà diffusa mediante:

- Pubblicazione sul sito web dell'Ente
- Pubblicazione sul Bilancio Sociale
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi
- Consegna diretta di copia della carta al personale docente e non docente dei corsi attuati