

Pia Società San Gaetano
Via Mora, 57
36100 - Vicenza

CARTA DEI SERVIZI

FORMAZIONE E ORIENTAMENTO
E
SERVIZI AL LAVORO

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

FORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

1. PREMESSA
2. L'ENTE "PIA SOCIETÀ SAN GAETANO"
3. CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI
4. PRINCIPI FONDAMENTALI
 - 4.1 *Uguaglianza*
 - 4.2 *Imparzialità e regolarità*
 - 4.3 *Accoglienza e integrazione*
 - 4.4 *Partecipazione, efficienza e trasparenza*
 - 4.5 *Autonomia d'insegnamento ed aggiornamento del personale*
5. LE ATTIVITÀ DEL CENTRO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE
 - 5.1 *Attività didattica*
 - 5.2 *Progetto formativo*
 - 5.3 *Programmazione formativa*
 - 5.4 *Programmazione didattica*
 - 5.5 *Corsi realizzati*
6. ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO E COLLABORAZIONE CON ENTI, UNIVERSITÀ E PARTI SOCIALI
7. REGOLAMENTO INTERNO
8. SERVIZI AMMINISTRATIVI
9. AMBIENTI SCOLASTICI
10. RAPPORTI CON IL CLIENTE
 - 10.1 *Verifica della soddisfazione del cliente*
 - 10.2 *Reclami e tempistiche di risposta*
11. REPERIBILITÀ DELL'INFORMAZIONE

CARTA SERVIZI AL LAVORO

1. *Accoglienza e informazione*
2. *Consulenza orientativa e individuazione del Piano d'Azione Individuale*
3. *Accompagnamento al lavoro anche attraverso tirocini formativi e di orientamento*
4. *Percorsi di formazione*
5. *Ambienti*
6. *Rapporti con l'utenza*
7. *Reperibilità dell'informazione*

**CARTA DEI SERVIZI
FORMAZIONE
E ORIENTAMENTO**

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO

Sede operativa: VIA MORA,12 - 36100 VICENZA

Tel.0444/933112 – Fax 0444/933115

Mail: segreteria@sangaetano.org

Pec: sangaetano_vi@pec.it

Sito: www.sangaetano.org

Codice Accreditamento: A0261

Responsabile di sede: Peloso Roberta

CFP PIA SOCIETÀ SAN GAETANO

CARTA DEI SERVIZI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO

1. Premessa

“La Formazione professionale costituisce un servizio d’interesse pubblico ed è strumento della politica attiva del lavoro. Essa ha per scopo di contribuire alla crescita professionale dei lavoratori attraverso l’acquisizione di una cultura professionale e di rendere effettivo l’esercizio del diritto al lavoro, favorendo l’occupazione, la produzione e l’evoluzione dell’organizzazione del lavoro, in armonia con il progresso scientifico e tecnologico, nel quadro degli obiettivi della programmazione economica e del piano regionale di sviluppo.

A tal fine la Formazione Professionale garantisce un sistema di formazione continua e permanente atto ad assicurare le conoscenze teoriche e pratiche relative nei vari ruoli professionali in ogni settore produttivo, subordinato, autonomo, associato, libero.

L’attività di Formazione Professionale è rivolta all’orientamento, alla qualificazione, alla specializzazione, all’aggiornamento, al perfezionamento, alla riqualificazione dei ragazzi in obbligo scolastico e dei lavoratori, e ad ogni altra iniziativa, finalizzata a soddisfare particolari esigenze formative rientranti nelle finalità delle leggi e direttive della Regione Veneto.

L’Ente Pia Società San Gaetano ha recepito quanto sopra per la definizione della propria politica e modalità operative.

2. L’Ente “Pia società San Gaetano”

L’Ente religioso nasce per merito del suo fondatore Don Ottorino Zanon, con lo scopo di aiutare i giovani ragazzi di strada. La costituzione formale del “Centro di Formazione Professionale” ha lo scopo di favorire la **qualità** nella formazione.

L’Ente religioso di diritto pontificio, nato il 24/5/1941 e riconosciuto come congregazione di diritto diocesano il 25/12/61, viene riconosciuto giuridicamente con decreto ministeriale del 22/07/1994.

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO è un Ente religioso senza fini di lucro, propone ed attua interventi di formazione professionale, orientamento, aggiornamento, specializzazione per giovani, adulti e imprese.

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO, in considerazione dell’accresciuto livello di concorrenzialità nel settore, ed allo scopo di rendere trasparente il proprio operato, e di conseguenza più agevole la **valutazione** del servizio erogato da parte della propria utenza, ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità aziendale secondo la norma ISO 9001:2015.

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO è Ente di formazione accreditato presso la regione Veneto per attività e servizi di formazione professionale, orientamento e servizi al lavoro.

3. Contenuti della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Pia Società San Gaetano Formazione Professionale:

- | |
|--|
| ❖ stabilisce i principi fondamentali cui il CFP si ispira nell’erogazione dei servizi formativi e di orientamento |
| ❖ impegna la Direzione a pubblicizzarla ed applicarla |
| ❖ fissa gli standard dei servizi didattici ed amministrativi |

Il CFP PIA SOCIETÀ SAN GAETANO, con l’apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, garantisce il rispetto degli impegni presi e di seguito specificati.

4. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

4.1 Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio formativo può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

4.2 Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio formativo agiscono secondo criteri di obiettività ed equità

IL CFP PIA SOCIETÀ SAN GAETANO, attraverso tutte le sue componenti si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio.

4.3 Accoglienza e integrazione

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO s'impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione dei problemi relativi agli allievi lavoratori, agli stranieri, a quelli in situazione di handicap.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'allievo.

4.4 Partecipazione, efficienza e trasparenza

Personale, genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta".

I loro comportamenti devono favorire la realizzazione degli standard generali del servizio. Il CFP, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. L'attività formativa, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività tecnico - didattica.

4.5 Autonomia d'insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto dell'autonomia d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'allunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo alla crescita professionale dei singoli ed al loro inserimento nel Mercato del Lavoro.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale e un compito per PIA SOCIETÀ SAN GAETANO, che assicura interventi organici e regolari.

5. Le Attività del Centro di Formazione Professionale

5.1 Attività didattica

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi percorsi didattici e formativi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni e della loro formazione culturale.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti sono aperti al dialogo e non ricorrono ad alcuna forma d'intimidazione.

5.2 Progetto formativo

La Direzione, con la collaborazione del Collegio dei Formatori elabora il progetto formativo che costituisce un impegno vincolante per il Centro di Formazione, attraverso:

- | |
|--|
| ❖ L'adozione di precise scelte formative e formulando i criteri per una loro traduzione in progetti formativi |
| ❖ l'accoglienza di allievi con disabilità dichiarata |
| ❖ l'inserimento di questi nella realtà del Centro, favorendo e integrando le loro capacità |
| ❖ la stesura di programmi definiti e calibrati in base alle capacità dimostrate ed alle necessità emerse |
| ❖ la preparazione di stage mirati, tenendo conto delle esigenze dell'allievo e delle eventuali prospettive lavorative |

5.3 Programmazione formativa

La programmazione formativa, elaborata e adottata a inizio d'anno, predispone i percorsi formativi correlati alle finalità delineate nei programmi; individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e per la verifica e la valutazione finale dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi, vengono predisposte le attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di formazione integrata.

5.4. Programmazione didattica

Delinea il percorso tecnico - didattico della classe, conformandosi a quanto stabilito dalla programmazione formativa e nel rispetto della autonomia didattica dei docenti, utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità formative.

La programmazione didattica è sottoposta a momenti definiti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

5.5 Corsi realizzati

Il Centro imposta la propria attività con l'obiettivo di dare risposta e coprire una vasta area di bisogni formativi attraverso:

❖ <i>Qualifiche di prima formazione</i>
❖ <i>Formazione superiore</i>
❖ <i>Formazione continua</i>
❖ <i>Formazione Area sociale</i>
❖ <i>Formazione proposta attraverso Catalogo corsi</i>
❖ <i>Formazione per Apprendisti</i>
❖ <i>Formazione per la pubblica Amministrazione</i>
❖ <i>Formazione per le Aziende</i>
❖ <i>Orientamento</i>
❖ <i>Stage aziendali</i>
❖ <i>Servizi al lavoro</i>

6. Attività di orientamento e collaborazione con Enti, Università e parti sociali

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO, in linea con le attuali evoluzioni dei bisogni del mondo del lavoro, persegue una politica formativa che prevede la progettazione di corsi (teorico-pratici) che affrontano i temi più attuali per favorire l'inserimento lavorativo dei soggetti formati.

Con questo obiettivo PIA SOCIETÀ SAN GAETANO partecipa a iniziative comunitarie, degli Enti locali, di Aziende, Scuole ed Università integrando e arricchendo la propria proposta formativa.

7. Regolamento interno

Il CFP PIA SOCIETÀ SAN GAETANO ha definito un proprio "Regolamento interno" che comprende, in particolare, le norme relative a:

- ❖ *vigilanza sugli alunni;*
- ❖ *comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;*
- ❖ *uso degli spazi e dei laboratori*
- ❖ *conservazione delle strutture e delle dotazioni.*

Il regolamento interno viene adeguatamente diffuso mediante affissione, pubblicazione e consegna unitamente ai documenti di iscrizione.

8. Servizi amministrativi

Il CFP ha individuato, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti obiettivi di qualità dei servizi amministrativi:

- ❖ *celerità delle procedure;*
- ❖ *trasparenza;*
- ❖ *informatizzazione dei servizi di segreteria;*
- ❖ *tempi di attesa agli sportelli brevi*
- ❖ *flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico*
- ❖ *rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali (Regolamento UE 679/2016 e D. Lgs. 196/2003)*

Per le procedure:

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Direttore o dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio e comunicato con apposito avviso.

Il Direttore riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario comunicato con appositi avvisi.

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO si impegna a fornire informazioni telefoniche in modo esauriente e chiaro.

Il Centro assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare predispone:

- ❖ *locandine con i programmi dei corsi e le prassi di iscrizione*
- ❖ *organigramma di CFP PIA SOCIETÀ SAN GAETANO*
- ❖ *orari e programmi di ricevimento;*

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- ❖ *bacheca sindacale;*
- ❖ *bacheca a disposizione allievi*

Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

9. Ambienti scolastici

L'ambiente scolastico viene mantenuto, a cura di tutti, pulito, accogliente, sicuro.

Viene rispettato quanto disposto dalla legislazione vigente in materia di sicurezza.

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO dispone a supporto dell'attività didattica di:

- ❖ *laboratori di informatica e multimedialità*
- ❖ *laboratori tecnici per le varie specializzazioni*
- ❖ *aule didattiche*
- ❖ *spazio biblioteca per la lettura e consultazione*
- ❖ *aula insegnanti*
- ❖ *aula magna*
- ❖ *uffici di coordinamento ed orientamento*

10. Rapporti con il Cliente

10.1 Verifica della soddisfazione del cliente

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni mediante questionari. I questionari, che vertono su aspetti organizzativi, didattici e relazionali, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I risultati dell'attività di verifica della soddisfazione del cliente vengono analizzati per individuare aree e modalità di miglioramento.

10.2 Reclami e tempistiche di risposta

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail e corredati con le generalità del reclamante. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Direttore, dopo aver eseguito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in maniera adeguata, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, quando questo risulti fondato.

La risposta ai reclami espressi secondo le modalità precedentemente esposte è garantita entro i 30 giorni lavorativi.

Il modulo per i reclami e quello per la rilevazione della soddisfazione del cliente sono reperibili presso la Segreteria.

11. Reperibilità dell'informazione

Il testo della presente Carta, del regolamento del CFP e del piano annuale delle attività è disponibile presso la Segreteria Didattica di Via Mora 12 – 36100 VICENZA tel. 0444/933112 mail: segreteria@sangaetano.org

CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO

Sportello operativo: VIA MORA, 53 - 36100 VICENZA

Tel.0444/933175 – Fax 0444/933184

Mail: milan.michela@sangaetano.org

Pec: sangaetano_vi@pec.it

Sito: www.sangaetano.org

Codice Accreditamento: L138

Responsabile di sede: Peloso Roberta

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO è accreditata presso la Regione Veneto con decreto n. 918 del 27 luglio 2012 per i Servizi al Lavoro, allo scopo di mettere in atto una serie di azioni atte a favorire e sviluppare l'inserimento lavorativo, l'incremento delle potenzialità professionali e quindi l'occupabilità.

I nostri servizi al lavoro si rivolgono a:

- disoccupati o inoccupati, anche in Mobilità o in Cassa Integrazione, o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro,
- utenti segnalati dai CIP, anche occupati, per azioni rivolte al mantenimento del posto di lavoro.

I nostri servizi sono così finalizzati:

❖ Accoglienza e informazione
❖ Consulenza orientativa e individuazione del Piano d'Azione Individuale
❖ Accompagnamento al lavoro anche attraverso tirocini formativi e di orientamento
❖ Percorsi di formazione

Il sistema di Gestione Qualità aziendale secondo la norma ISO 9001:2015 garantisce anche per i servizi al lavoro tutte le procedure previste per gli altri ambiti della formazione di cui PIA SOCIETÀ SAN GAETANO è accreditata presso la Regione Veneto: formazione iniziale, formazione superiore ed Orientamento e servizi al lavoro.

1. Accoglienza e informazione

Lo sportello informativo è attivo - presso la sede di Via Mora,53 a Vicenza - dal Lunedì al Giovedì nei seguenti orari: 09.00-12.00 e 14.30 17.00 e il Venerdì dal 09.00 alle 12.00 e si articola tra attività di:

- informazione sulle diverse opportunità offerte dal territorio attraverso il continuo contatto tra le varie realtà produttive, istituzionali, sociali con cui l'ente è costantemente in contatto;
- raccolta del Curriculum Vitae e di eventuale ulteriore documentazione che attesti lo status dell'utente;
- orientamento del lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo.

2. Consulenza orientativa e individuazione del Piano d'Azione Individuale

L'azione prevede:

- Attività di consulenza qualificata per l'elaborazione, stesura o aggiornamento del proprio curriculum vitae attraverso colloqui individuali;
- Colloqui per l'analisi dei bisogni orientativi e formativi;
- Costante aggiornamento sulle opportunità formative ed occupazionali, sulle caratteristiche del mercato del lavoro e sugli strumenti di politica attiva, in relazione alle competenze acquisite dal lavoratore, che possono agevolare il suo inserimento/reinserimento;
- Colloqui orientativi e stipula del Piano Azione Individuale attraverso un progetto professionale e/o di un piano formativo adeguato, in base alle competenze in possesso, l'analisi dei bisogni, le motivazioni, i valori e gli interessi personali;
- Acquisizione di una maggiore consapevolezza delle proprie competenze e del loro impatto nel mercato del lavoro attraverso azioni di auto-promozione e sviluppo personale e professionale.

3. Accompagnamento al lavoro anche attraverso tirocini formativi e di orientamento

L'azione prevede:

- Supporto nella ricerca attiva di nuove opportunità lavorative, affiancamento nel contatto con l'azienda, monitoraggio degli esiti dei colloqui di lavoro e dell'invio di autocandidature.
- Valutazione dell'opportunità di attivazione di un "tirocinio formativo e di orientamento ed accompagnamento alla sua realizzazione
- Supporto alla definizione del progetto di tirocinio personalizzato e supporto nell'attivazione del tirocinio, nell'analisi della figura professionale di riferimento, facilitazione dell'avvio di un processo di adattamento produttivo e realizzante in ambiente di lavoro.
- Monitoraggio in itinere dell'andamento del tirocinio e capitalizzazione dell'esperienza.

4. Percorsi di formazione

Al fine di migliorare le competenze professionali e personali saranno attivate azioni formative, sviluppate in moduli collettivi e/o individuali in linea con le richieste del mercato del lavoro presente nel territorio. Durate e contenuti formativi saranno variabili a seconda delle necessità degli utenti. Questa azione viene supportata anche attraverso l'individuazione e l'attivazione di eventuali forme di finanziamento per la formazione del lavoratore.

Sono previste la valutazione in itinere e al termine di ogni intervento formativo degli apprendimenti raggiunti e la validazione delle competenze acquisite.

5. Ambienti

L'ambiente messo a disposizione per l'attività di servizio al lavoro è mantenuto, a cura di tutti, pulito, accogliente, sicuro ed adatto all'accesso anche per persone disabili.

Viene rispettato quanto disposto dalla legislazione vigente in materia di sicurezza.

Lo sportello dispone, a supporto del servizio, di:

- ❖ *sala d'attesa per l'utenza,*
- ❖ *servizi igienici*
- ❖ *aule didattiche e laboratori per la formazione*
- ❖ *sportello di accoglienza e informazioni*
- ❖ *locale per i colloqui individuali con attrezzature adeguata ai collegamenti telematici e attrezzature d'ufficio*

6. Rapporti con l'utenza

DIRITTI E DOVERI

PIA SOCIETÀ SAN GAETANO si impegna a:

- ❖ tutelare la privacy dell'utente, in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- ❖ analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti, garantendo una risposta nei tempi e modalità previsti.

L'utente:

- ❖ si impegna a fornire tempestivamente a PIA SOCIETÀ SAN GAETANO eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- ❖ può recedere dal servizio concordando le modalità con l'operatore ai servizi al lavoro;
- ❖ deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

RECLAMI E SUGGERIMENTI E TEMPISTICHE DI RISPOSTA

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, sono effettuate rilevazioni mediante questionari.

I questionari che vertono su aspetti organizzativi, fruizione del servizio e relazionali prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I risultati dell'attività di verifica della soddisfazione del cliente sono analizzati annualmente all'interno del sistema qualità per individuare aree e modalità di miglioramento e buone prassi.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail e corredati con le generalità del reclamante. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Direttore, dopo aver eseguito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in maniera adeguata, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, quando questi risulti fondato.

La risposta ai reclami espressi secondo le modalità precedentemente esposte è garantita entro i 30 giorni lavorativi.

Il modulo per i reclami e quello per la rilevazione della soddisfazione del cliente sono reperibili presso la Segreteria.

7. Reperibilità dell'informazione

Il testo della presente Carta, del regolamento del CFP e del piano annuale delle attività è disponibile presso la Segreteria dell'ente e consultabile anche allo sportello dei servizi al lavoro.

CONTATTI:

Segreteria servizi al lavoro: tel. 0444/933175 fax 0444/933184

mail: milan.michela@sangaetano.org