

## Carta dei Servizi

Revisione: 0

Data approvazione: 24/05/2021

### **Introduzione**

La *Carta dei servizi* dell'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco è lo strumento per descrivere la nostra organizzazione, le sue finalità, le attività che realizziamo, i valori cui ispiriamo la nostra azione.

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 struttura della Carta è articolata in due parti:

- la prima parte illustra il "sistema" Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco nel suo complesso, presentandone la storia, lo scopo, l'organizzazione e i servizi;
- la seconda parte dichiara gli "impegni con l'utenza" dell'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco verso i suoi interlocutori ed indica i riferimenti e le modalità per prendere contatto.



## Carta dei Servizi

Revisione: 0

Data approvazione: 24/05/2021

# IL SISTEMA ASSOCIAZIONE CFP CNOS-FAP DON BOSCO

## 1. STORIA

Dedicarsi all'educazione dei giovani e specificamente alla loro formazione professionale è stata per i Salesiani, fin dalle loro origini, una delle attività più importanti e caratterizzanti.

Don Bosco, il fondatore dei Salesiani, ha iniziato a Torino intorno al 1846 la sua attività pastorale, educativa e sociale, proprio attraverso il recupero all'istruzione e alla formazione dei giovani delle fasce deboli, mediante le scuole serali e domenicali, e i primi laboratori, nei quali ha formato i primi apprendisti, con caratteristiche di professionalità complete e con criteri rispettosi della persona.

Le Scuole Professionali Salesiane si sono sempre caratterizzate per avere, accanto al momento formativo culturale-scientifico-tecnologico, momenti di esercitazioni pratiche, configurati in modo da emulare, per quanto possibile, la realtà di una vera e propria azienda.

I Salesiani arrivarono a San Donà di Piave nel settembre del 1928 voluti insistentemente da Mons. Saretta, parroco della cittadina, per raccogliere e istruire la gioventù povera e bisognosa.

La loro opera si rivolse inizialmente ai soli ospiti maschi dell'Orfanotrofio; quando, nel 1930, si trasferirono nella loro legittima Casa, diedero vita a molteplici attività compresa la scuola (biennio elementare e ginnasio inferiore). Nel 1957, accogliendo l'esigenza delle nascenti industrie, convertirono la scuola media in Centro di Addestramento Professionale.

All'inizio il CAP avviò corsi per Installatori Elettrocisti - Chimici Industriali - Aggiustatori Meccanici e Falegnami Modellisti (in parte dislocati nella sede provvisoria dell'Orfanotrofio). La costruzione dei nuovi capannoni (1961) portò alla chiusura del corso di Falegnameria mentre il settore chimico andò a morire verso la metà degli anni '70, con la crisi del polo industriale di Marghera.

In seguito (a.s. 2006-2007) il Centro ha ampliato la sua offerta formativa con corsi per meccanici auto. Nell'anno scolastico 2014-2015 è iniziata l'esperienza del quarto anno formativo; recentemente (a.s. 2016-2017) si è consolidato il progetto sperimentale della formazione professionale nell'ambito del sistema duale.

## 2. DESTINATARI E FINALITÀ

I destinatari privilegiati dell'azione dell'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco sono adolescenti e giovani, con particolare riguardo per quelli che si trovano in situazioni di disagio sociale.

Facendo riferimento a valori umani e cristiani, l'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco si prende cura dei giovani per offrire loro orientamento, istruzione, formazione e opportunità per l'inserimento lavorativo.

A tal fine l'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco:

- mette a disposizione o collabora con risorse umane e tecniche qualificate e attente alla relazione educativa;

## **Carta dei Servizi**

Revisione: 0

Data approvazione: 24/05/2021

- stimola 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;
- sviluppa la cultura del lavoro; sostiene, orienta ed accompagna giovani e non nella ricerca attiva del lavoro, quale mezzo per il sostentamento e strumento per la crescita umana.

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco, in forme sempre nuove, presta attenzione alla realtà giovanile nei settori della istruzione, del lavoro e più in generale dei progetti di vita delle persone.

### **3. ORGANIZZAZIONE**

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco nasce come associazione non riconosciuta, costituita con atto del Notaio Giovanni Battista Lapis di San Donà di Piave in data 15/09/19787, repertorio n. 29.687, raccolta n. 8242.

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco è associata alla Federazione Nazionale CNOS-FAP (Centro Nazionale Opere Salesiane – Formazione Aggiornamento Professionale), ente con personalità giuridica civilmente riconosciuta con D.P.R. n. 1016 del 20 settembre 1967, modificato con D.P.R. n. 294 del 2 maggio 1969.

I fini costitutivi dell'associazione, che non ha scopo di lucro, sono la promozione umana, civica e cristiana dei giovani lavoratori e dei ceti popolari; l'attività si svolge prevalentemente nel settore della formazione professionale e l'orientamento, ispirandosi ai valori cristiani, al sistema preventivo di Don Bosco ed agli apporti della prassi educativa salesiana. Essa persegue tali fini attraverso la presenza attiva nell'ambito del sistema di formazione professionale, interagendo con il sistema scolastico, con il sistema produttivo, con gli altri enti di formazione professionale, con le forze sociali e sindacali, nonché con gli altri organismi interessati ai processi formativi ed alle politiche attive del lavoro.

L'associazione gestisce attività nel campo della formazione ed orientamento professionale e dell'educazione nel territorio della Regione Veneto.

Mediante DDR n. 73 del 9/11/2016 l'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato, con iscrizione al n. 858 del Registro regionale delle Persone Giuridiche.

L'associazione è rappresentata legalmente dal suo Presidente, con poteri di ordinaria amministrazione; in caso di sua assenza o impedimento viene sostituito dal Vice-Presidente.

Organo amministrativo dell'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco è il Consiglio Direttivo, composto da 3 membri eletti dall'Assemblea dei soci.

Organo supremo dell'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco è l'Assemblea dei soci, convocata almeno una volta all'anno entro quattro mesi dalla chiusura dell'esercizio sociale.

## **Carta dei Servizi**

Revisione: 0

Data approvazione: 24/05/2021

### **4. SERVIZI**

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco è un organismo accreditato della Regione Veneto (codice A0033) per i seguenti ambiti:

- Formazione iniziale, rivolta a ragazzi in uscita dalla scuola secondaria di primo grado e finalizzata al raggiungimento di una qualifica professionale, che permette l'assolvimento del diritto-dovere di Istruzione e Formazione Professionale (OF);
- Formazione superiore, rivolta ad utenti adulti, che attraverso corsi di secondo livello consente la qualificazione e riqualificazione di soggetti inoccupati o l'ottenimento di una preparazione più mirata a coloro che possiedono già un diploma (FS);
- Orientamento, prevede azioni informative, bilancio delle risorse personali e azioni di ri-motivazione o ri-orientamento (OR);

Per quanto concerne le aree su indicate l'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione per la qualità (certificato 2593-A).

### **5. INTERLOCUTORI, COMMITTENTI, PARTNER**

Gli interlocutori del sistema Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco 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, la Regione e la Città Metropolitana, le Organizzazioni e reti del mondo cattolico, le parti sociali.

Alcune attività possono essere promosse e finanziate autonomamente dall'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco.

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

### **6. ATTIVITÀ**

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco ha come sua principale attività il dedicarsi all'educazione dei giovani e specificamente alla loro formazione umana, accompagnandoli all'ingresso nel mondo del lavoro.

Realizza ciò attraverso servizi ed azioni che coinvolgono i suoi interlocutori, in particolare, di comunicazione, di ricerca e sviluppo.

Oltre a realizzare progetti specifici, organizza azioni di formazione dei formatori, consulenza e assistenza tecnica.

## **Carta dei Servizi**

Revisione: 0

Data approvazione: 24/05/2021

### **6.1 Comunicazione**

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco, cura l'informazione e la comunicazione rivolte ad interlocutori addetti ai lavori, ma anche al pubblico interessato, attraverso:

- avvisi ed informazioni sul sito internet;
- locandine e pieghevoli informativi;
- inserzioni su quotidiani e periodici;
- partecipazione ad eventi e fiere;

### **6.2 Ricerca e Sviluppo**

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco collabora alla realizzazione di ricerche sul mondo giovanile, sui bisogni educativi. La finalità dell'attività di ricerca è di favorire lo scambio di esperienze educative per una migliore conoscenza dei giovani e del cambio di stili di vita che sono emersi negli ultimi anni.

I risultati delle ricerche sono pubblicati e diffusi dalla Federazione Nazionale CNOS-FAP in diversi modi a livello nazionale ed europeo.

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco si impegna a rispettare i tempi e le specifiche tecniche richieste dal committente.

### **6.3 Formazione dei formatori**

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco promuove in collaborazione con la Federazione Nazionale CNOS-FAP, con il tramite della sezione CNOS-FAP Veneto, servizi formativi e di aggiornamento su tematiche educative per gli operatori dell'Associazione stessa.

Si tratta di seminari di durata variabile, che si realizzano anche in modalità e-learning.

Nella realizzazione di queste attività sono assicurati elevati standard formativi mediante la selezione di docenti qualificati, 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.

### **6.4 Consulenza e assistenza tecnica**

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco offre assistenza tecnica 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 nazionale, la gestione amministrativa di attività finanziate e la gestione di partenariati nazionali ed internazionali. 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 i partner dei progetti o degli stage con i quali lavora, per rilevare risultati e livelli di gradimento.

### **6.5 Realizzazione di progetti specifici**

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco realizza progetti negli ambiti della formazione professionale, dell'inserimento lavorativo (in particolare di allievi ed ex allievi), dell'orientamento e delle pari opportunità. Si tratta per lo

## **Carta dei Servizi**

Revisione: 0

Data approvazione: 24/05/2021

più di interventi, a livello regionale e nazionale. Nella realizzazione dei progetti l'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco garantisce la conformità alle specifiche progettuali e il rispetto dei tempi e degli impegni presi.

Il buon livello della qualità nella realizzazione dei progetti è favorito dalla presenza costante di risorse professionali o collaboratori, dedicate al coordinamento dei progetti, da un sistema di monitoraggio e di valutazione dei processi e dei risultati, da un servizio amministrativo che cura la realizzazione di preventivi, da studi di fattibilità, da stati di avanzamento, dal controllo budgetario e della rendicontazione.

## **GLI IMPEGNI CON L'UTENZA**

### **1. PRESTAZIONI ASSICURATE**

Sono quattro le dimensioni che l'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco identifica per determinare gli standard e i servizi e delle prestazioni fornite.

#### ***1.a) La cultura progettuale:***

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco realizza i propri servizi definendo per ciascuno di essi finalità, obiettivi e prodotti da realizzare; ne elabora una programmazione in fasi, attività, risorse, tempi e metodologie di implementazione; ne attua un monitoraggio costante e ne valuta i risultati.

#### ***1.b) La cultura organizzativa:***

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco 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.

#### ***1.c) La cultura della ricerca e della formazione continua degli operatori***

La costante attività di ricerca permette all'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco di rispondere prontamente 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 dall'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco è la formazione continua degli operatori e dei formatori coinvolti.

#### ***1.d) La cultura delle relazioni***

Il network dell'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco è l'elemento strategico che con trasparenza permette di lavorare 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.

### **1.a) Dimensione: cultura progettuale**

#### ***1.a.1) Progettualità***

- definizione delle linee programmatiche delle azioni del sistema

## **Carta dei Servizi**

Revisione: 0

Data approvazione: 24/05/2021

- assegnazione o acquisizione di specifiche risorse professionali per la funzione progettuale;
- gestione delle specifiche progettuali, nel rispetto dei tempi e degli impegni assunti verso i committenti.

### **1.a.2) Erogazione e monitoraggio**

- definizione di una struttura organizzativa *ad hoc* per la gestione e la realizzazione di ciascun progetto;
- monitoraggio di ogni progetto in riferimento a fasi, tempi, prodotti.

### **1.a.3) Valutazione**

- rilevazione annuale della soddisfazione dei partners;
- valutazione della qualità della collaborazione con i partner al termine di ogni progetto;
- raccolta ed elaborazione di questionari di soddisfazione dei partecipanti in relazione ad attività e servizi.

### **1.b) Dimensione: cultura organizzativa**

#### **1.b.1) Democrazia**

- realizzazione della CEP (Comunità educativa pastorale).

#### **1.b.2) Responsabilità**

- pianificazione annuale dei servizi dell'Associazione CFP CNOS-FAP ;
- presentazione dei prodotti dei servizi e delle attività dell'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco nella CEP.

### **1.c) Dimensione: cultura della ricerca e della formazione continua degli operatori**

#### **1.c.1) Ricerca**

- realizzazione e aggiornamento di modelli di riferimento per il Sistema;
- costituzione di gruppi mirati di lavoro rappresentativi delle Associazioni Lavoro per l'individuazione di linee di intervento e di miglioramento continuo.

#### **1.c.2) Formazione**

- realizzazione di almeno un Seminario di Formazione annuale finalizzato a promuovere la riflessione sull'educazione giovanile per gli operatori;

## **Carta dei Servizi**

Revisione: 0

Data approvazione: 24/05/2021

- gestione del piano seminariale annuale concordato con la Federazione CNOS-FAP.

### **1.c.3) Documentazione**

- aggiornamento annuale della banca dati sul sistema *CFP Don Bosco*;

### **1.d) Dimensione: cultura delle relazioni**

#### **1.d.1) Lavoro di rete**

- coordinamento attività del sistema Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco e partecipazione della comunicazione con il territorio;
- partecipazione regolare ed attiva dell'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco direttamente ad almeno una rete di orientamento.

#### **1.d.2) Accoglienza**

- per la realizzazione di incontri, seminari o eventi formativi l'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco offre ambienti rispondenti ai requisiti di sicurezza di legge e dotati di attrezzature tecniche appropriate allo scopo di utilizzo;

#### **1.d.3) Gestione suggerimenti e reclami**

- le persone che effettuano una segnalazione vengono contattate entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa

#### **1.d.4) Raggiungibilità**

- l'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco può essere contattata tramite telefono, fax e posta elettronica, riportati in ogni sua pubblicazione.

## **2. LA QUALITÀ E LE CRITICITÀ**

L'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco si impegna a mantenere alta 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.



## Carta dei Servizi

Revisione: 0

Data approvazione: 24/05/2021

È possibile contattarci inviando la segnalazione all'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco, mediante posta tradizionale, telefonando, o mediante fax o e-mail. Le segnalazioni pervenute all'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco 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.

### 3. PRIVACY

Un aspetto che riveste fondamentale importanza per l'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco è il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. Questo elemento è importante sia per poter offrire un adeguato supporto alle aziende clienti e ai loro lavoratori, sia per poter organizzare in modo efficace i processi aziendali.

Un'attenzione molto particolare viene posta nella gestione dei data-base, sia cartacei che digitali, contenenti i curricula vitae, dati sensibili legati a particolari utenze, in conformità con i principi di riservatezza che rappresentano, pertanto, un requisito essenziale che sta alla base di qualsiasi gestione procedurale dell'Associazione CFP CNOS-FAP Don Bosco.

### 4. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Al fine di garantire una corretta ed efficace realizzazione delle attività dei servizi al lavoro, sono previste attività di controllo e di monitoraggio durante la fase di avvio e sullo stato di erogazione e di avanzamento delle attività, nonché nella fase di conclusione del servizio.

Il processo sarà monitorato attraverso l'utilizzo di indicatori quantitativi e qualitativi, desumibili dalla raccolta dati e dalle informazioni raccolte, sia concernenti la qualità del servizio, sia sui risultati raggiunti.

Attraverso l'analisi, anche informatica-statistica, dei dati raccolti si potranno disporre dati oggettivi per l'elaborazione di informazioni e valutazioni sui risultati raggiunti, al fine di valutarne l'aderenza con gli obiettivi prefissati.