



CARTA DEI SERVIZI

AIMQ02
Rev. 7
07.04.2010
Pagina 1 di 8

I RIFERIMENTI DELLA FONDAZIONE

PRESIDENZA

IL PRESIDENTE	Carlo Salsa
NR DI TELEFONO	0445 498616 / 0445 962022
NR DI FAX	0445 962193
E-MAIL	presidente@fondazionetrissino.it

DIREZIONE GENERALE

IL DIRETTORE GENERALE	Renato Meggiolaro
NR DI TELEFONO	0445 498616 / 0445 962022
NR DI FAX	0445 962193
E-MAIL	direttore@fondazionetrissino.it

PIANIFICAZIONE E SVILUPPO

IL RESPONSABILE	Franco Noro
NR DI TELEFONO	0445 962022
NR DI FAX	0445 962193
E-MAIL	gestione@fondazionetrissino.it

CONTABILITA' E AMMINISTRAZIONE

IL RESPONSABILE	Monica Sandri
NR DI TELEFONO	0445 962022
NR DI FAX	0445 962193
E-MAIL	amministrazione@fondazionetrissino.it

SISTEMA GESTIONE QUALITA'

IL RESPONSABILE	Daniela Nicoletti
NR DI TELEFONO	0445 962022 /0445 962570
NR DI FAX	0445 962193 /0445 962570
E-MAIL	quality@cfptrissino.it



CARTA DEI SERVIZI

AIMQ02
Rev. 7
07.04.2010
Pagina 2 di 8

I RIFERIMENTI DEL CENTRO DI FORMAZIONE

DIREZIONE

IL DIRETTORE	Claudio Meggiolaro
NR DI TELEFONO	0445-962022
NR DI FAX	0445 962193
E-MAIL	direzione@cfptrissino.it

ORGANIZZAZIONE

IL RESPONSABILE	Claudio Savegnago
NR DI TELEFONO	0445-962022
NR DI FAX	0445 962193
E-MAIL	ammi@cfptrissino.it

FORMAZIONE INIZIALE - OBBLIGO FORMATIVO

IL RESPONSABILE	Claudio Meggiolaro
NR DI TELEFONO	0445 962022
NR DI FAX	0445 962193
E-MAIL	direzione@cfptrissino.it

ORIENTAMENTO

IL RESPONSABILE	Linda De Cao
NR DI TELEFONO	0445 962022
NR DI FAX	0445 962193
E-MAIL	orienta@cfptrissino.it

FORMAZIONE SUPERIORE E CONTINUA

IL RESPONSABILE	Daniela Nicoletti
NR DI TELEFONO	0445 962022 /0445 962570
NR DI FAX	0445 962193 /0445 962570
E-MAIL	formazionecontinua@cfptrissino.it



CARTA DEI SERVIZI

AIMQ02
Rev. 7
07.04.2010
Pagina 3 di 8

Lo Statuto della Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale definisce in maniera esplicita forme e contenuti relativi alle attività di Formazione del Centro stesso.

Tra queste si sono sviluppate forme di attività gestionale, individuabili soprattutto nel contesto di progetti che coinvolgono il sistema della Formazione, pluralità di strutture che rispondono a criteri di sussidiarietà in termini di cooperazione con altri enti di formazione.

Gli operatori della Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale nell'ambito dei processi di realizzazione dei servizi formativi, possono assumere e di fatto assumono, su incarico formale, ruoli professionali in varie aree/funzioni.

Al Centro sono comunque presenti con continuità le funzioni/ruoli di Direzione, Progettazione e Sviluppo, Gestione Qualità, Coordinamento, Orientamento, Formazione - Docenza, Tutoring, Gestione Economico - Finanziaria, Amministrazione, Commerciale, Esperto informatico.

Il modello organizzativo della Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale prevede la seguente articolazione:

- **Direttore** con compiti di dirigere l'attività degli uffici operativi, in stretto contatto con lo Staff della Fondazione
- **Responsabili di Processo** con compiti di sovrintendere alle Aree della Formazione Iniziale, Superiore, Continua e dell'Orientamento
- **Responsabile Gestione Qualità**
- **Segreteria Didattica**
- **Amministrazione/Rendicontazione**
- **Coordinatori di corso**
- **Tutor**
- **Formatori**

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale ha consolidato nel corso degli anni una esperienza formativa negli ambiti della Formazione Iniziale/Obbligo Scolastico e Formativo, della Formazione Superiore, della Formazione Continua e dell'Orientamento. Persegue l'obiettivo di sviluppare le risorse umane valorizzandole e cercando di ampliare la proposta formativa qualificandola.

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro di Formazione Professionale è stata accreditata per tutti gli ambiti formativi: Formazione Iniziale/Obbligo Scolastico e Formativo (FI), Formazione Superiore (FS), Formazione Continua (FC) ed Orientamento (OR).



CARTA DEI SERVIZI

AIMQ02
Rev. 7
07.04.2010
Pagina 4 di 8

Territorio di riferimento per le aree di attività

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale svolge la sua azione nel territorio della Provincia di Vicenza, nell'ambito della Formazione Professionale Regionale e coerentemente alle specifiche aree di attività.

E' proprio l'ambito territoriale con il tessuto imprenditoriale formato dalla piccola e media azienda (cosiddetto "modello Veneto" in evoluzione) che domanda formazione inserendosi nello scenario economico contemporaneo promuovendo cinque dinamiche:

1. passaggio graduale, ma costante, verso una economia che ha nella flessibilità occupazionale il punto di forza e la sfida per il presente;
2. la diffusione globale delle nuove tecnologie;
3. la progressiva terziarizzazione ed internazionalizzazione dei processi;
4. la transizione ad un nuovo modello di organizzazione e di gestione delle risorse umane;
5. l'affermarsi del concetto di qualità totale.

La formazione rispetto alle aree di attività prevede significativi mutamenti:

- nuove competenze richieste dall'innovazione tecnologica;
- aumento delle sfide professionali;
- necessità di specializzazione tecnica;
- sviluppo di nuovi linguaggi tecnici e crescente attenzione alle competenze linguistiche;
- maggiore importanza di una cultura di base polivalente;
- crescente importanza delle abilità comportamentali;
- sviluppo di professioni e di abilità di integrazione;
- diversificazione delle tipologie e delle forme giuridiche di rapporto di lavoro;
- sviluppo di una cultura della mobilità professionale, organizzativa e geografica;
- alternanza continua di studio e di lavoro.

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale in tale contesto territoriale e in tale scenario economico e formativo svolge la propria attività consapevole della necessità di rispondere alla domanda formativa del Cliente con un rinnovato investimento sulla risorsa umana.

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale realizza:

- attività di formazione professionale in obbligo formativo e apprendistato nei settori Secondario, e Terziario;
- attività di formazione superiore: integrazione con le scuole superiori, corsi post-diploma e post-laurea;
- corsi di formazione continua di aggiornamento e di riqualificazione in collaborazione con le imprese per lavoratori occupati;
- corsi di formazione e di riqualificazione per cittadini italiani residenti all'estero, in collaborazione con partner transnazionali;
- attività di orientamento professionale, consulenza, bilancio di competenze e accompagnamento individualizzato;
- iniziative formative di rimotivazione e sostegno, rivolte a tipologie di utenza che si trovano in situazione di "debolezza".

All'interno di queste iniziative Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale ha contribuito alla realizzazione di una rete transnazionale di partner in **Francia, Germania e Brasile**.



CARTA DEI SERVIZI

AIMQ02
Rev. 7
07.04.2010
Pagina 5 di 8

POLITICA DELLA QUALITA'

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale è un Ente di ispirazione cristiana.

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale è convinta del profondo e fondamentale ruolo che costituisce la formazione professionale nella crescita civica, della libertà e della democrazia dei giovani che frequentano i centri di formazione professionale.

La mission della Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale è rivolta, in particolare, alla riscoperta dei valori umani, degli ideali cristiani, delle forze morali, sociali e politiche presenti nella nostra gioventù e attribuisce pertanto alla scuola e alla formazione professionale un ruolo determinante nella riscoperta di tali valori.

Lo scopo della Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale è di maturare attraverso il processo formativo, la personalità dell'uomo e del futuro lavoratore, protagonista della sua storia; far acquisire maggiore esperienza di partecipazione democratica, superando ogni concezione individualistica del mutato rapporto formazione-lavoro.

Nella formazione professionale avviene un processo di solidarietà consapevole tra giovani cittadini di provenienze sociali, culturali, etniche e religiose diverse.

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale identifica nei giovani, nelle famiglie, nei partecipanti alle attività formative, i soggetti destinatari prioritari delle proprie attività.

In secondo ordine ritiene importante evidenziare il rapporto di collaborazione con le Aziende del territorio, le Associazioni sociali e imprenditoriali, le Istituzioni pubbliche, gli Enti locali committenti o destinatari delle attività.

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale si impegna:

- verso i giovani a fornire una formazione professionale adeguata ai fabbisogni del mondo produttivo con particolare attenzione alla trasmissione di valori di natura etico - morale – religiosa;
- verso le famiglie ad assicurare un ambiente formativo ed educativo improntato all'accoglienza, al rispetto della persona, alla socialità e all'educazione integrale del giovane;
- verso i partecipanti alle attività formative a fornire una formazione adeguata alle aspettative ed in linea con le esigenze del mondo del lavoro;
- verso le Aziende del territorio, le Associazioni sociali e imprenditoriali a tenere aperta una linea di dialogo e collaborazione reciproca per cogliere le esigenze del mondo produttivo e tradurle in percorsi formativi aggiornati;
- verso le Istituzioni pubbliche e gli Enti locali committenti a realizzare le attività formative nel rispetto delle norme e delle direttive emanate sul versante della progettazione, erogazione, amministrazione, monitoraggio e valutazione.

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale nella realizzazione delle proprie attività formative è attenta a cogliere le sfide del mondo contemporaneo determinate dalle innovazioni tecnologiche, dai cambiamenti dei processi produttivi e dalla crescente internazionalizzazione dei mercati che comporta l'adozione di nuovi strumenti, linguaggi e metodologie di comunicazione.

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale ritiene che la consapevolezza, la professionalità, la competenza delle persone che con essa lavorano e collaborano siano una risorsa fondamentale per il raggiungimento della propria missione e la realizzazione degli impegni e ne cura lo sviluppo e la crescita professionale.

La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale vede nel continuo miglioramento dei propri processi formativi lo strumento per garantire una risposta ai fabbisogni del contesto sociale e produttivo del territorio di riferimento.

Data 07/04/2010

APPROVATA DA DIR Claudio Meggiolaro



CARTA DEI SERVIZI

AIMQ02
Rev. 7
07.04.2010
Pagina 6 di 8

I PRINCIPI FONDAMENTALI

CORTESIA E RISPETTO

- Le relazioni con i partecipanti alla formazione e gli interlocutori sono improntate a criteri di gentilezza e di cortesia.

TRASPARENZA e COMUNICAZIONE

- Nei rapporti con i clienti, la Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale pone particolare attenzione a favorire la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione, garantendo, tra l'altro l'identificabilità e la disponibilità del proprio personale addetto.

PARTECIPAZIONE

- Ogni cliente potrà, in qualsiasi momento, verificare o sospendere l'utilizzo dei propri dati. Potrà avanzare proposte, richieste, suggerimenti e inoltrare reclami.

EFFICIENZA

- La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale si pone come obiettivo il graduale e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività formative offerte.

CONTINUITA'

- La Fondazione *Casa della Gioventù* – Centro Formazione Professionale pone tra i propri obiettivi la continuità del rapporto con il partecipante alla formazione, con verifiche periodiche dei risultati, con incontri aperti che potranno essere informativi, formativi, di indagine, ecc., anche a seconda delle esigenze del partecipante stesso.



CARTA DEI SERVIZI

AIMQ02
Rev. 7
07.04.2010
Pagina 7 di 8

INDIVIDUAZIONE ASPETTATIVE DEI CLIENTI E STANDARD

PARTECIPANTI ALLE ATTIVITA' FORMATIVE

ASPETTATIVE	REQUISITO	INDICATORE E STANDARD PROMESSO
Raggiungere standard minimi prefissati di competenze e conoscenze	Raggiungimento degli standard minimi culturali e professionali necessari per il riconoscimento della qualifica.	Raggiungimento obiettivi formativi > 65% Livello di successo formativo > 65%
Chiarezza e coerenza del percorso formativo	Progettazione sulle analisi dei fabbisogni inerenti il partecipante e le richieste di mercato.	Gradimento dei partecipanti > 60% Tasso di occupazione > 60% Tasso di occupazione pertinente > 50%
Facilità di apprendimento	Utilizzo di metodologie ed approcci efficaci da parte dei docenti. Adeguatezza di laboratori e attrezzature.	Gradimento dei partecipanti > 60% Reclami e NC risolti = 100%
Testi e documentazione di supporto	Disponibilità di materiali didattici adeguati sia su carta che su supporto informatico.	Fornitura di testi, dispense e altri supporti ad uso didattico. Gradimento dei partecipanti > 60%
Ambiente piacevole e sereno	Rispetto delle regole comportamentali di educazione, cortesia e civile convivenza. Attenzione al singolo partecipante e considerazione rispetto alle richieste/bisogni.	Gradimento dei partecipanti > 60% Reclami e NC risolti = 100%
Professionalità dei docenti	Competenze aggiornate, serietà, puntualità, capacità di relazione	Gradimento dei partecipanti > 60% Docenti qualificati = 100% Reclami e NC risolti = 100%
Tempestività e completezza delle informazioni	Disponibilità delle informazioni fondamentali per i singoli in tempi ridotti e in forme efficaci	Gradimento dei partecipanti > 60% Reclami e NC risolti = 100%

FAMIGLIE

ASPETTATIVE	REQUISITO	INDICATORE E STANDARD PROMESSO
Raggiungere standard minimi prefissati di competenze e conoscenze ed ottenere una qualifica.	Raggiungimento degli standard minimi culturali e professionali necessari per il riconoscimento della qualifica.	Raggiungimento obiettivi formativi > 65% Livello di successo formativo > 65%
Tempestività e completezza delle informazioni	Disponibilità delle informazioni fondamentali in tempi ridotti e in forme efficaci specie relativamente a risultati e frequenza. Referenti certi e disponibili (Coordinatori e Tutor).	Gradimento delle famiglie > 60% Presenza di almeno un coordinatore o tutor = 100% Reclami e NC risolti = 100%
Contesto educativo efficace	Rispetto delle regole comportamentali di educazione, cortesia e civile convivenza. Sollecitudine educativa verso i singoli partecipanti.	Gradimento delle famiglie > 60% Reclami e NC risolti = 100%
Sicurezza	Presenza di un coordinatore/tutor e responsabili della sicurezza. Ambienti ed attrezzature a norma.	Gradimento delle famiglie > 60% Reclami e NC risolti = 100%

COMMITTENTE PUBBLICO

ASPETTATIVE	REQUISITO	INDICATORE E STANDARD PROMESSO
Rispetto della convenzione e delle disposizioni normative e gestionali.	Rispetto delle direttive fissate dal committente e delle procedure del sistema qualità.	Reclami e NC risolti = 100%



CARTA DEI SERVIZI

AIMQ02
Rev. 7
07.04.2010
Pagina 8 di 8

Efficacia dell'intervento formativo	Completezza dei percorsi formativi. Rispetto dei parametri di presenza allievi prefissati. Numero ridotto di ritiri.	Percorsi non conclusi o interrotti < 5% Frequenza > 70% Ritiri allievi < 20%
Correttezza della rendicontazione finale	Rispetto delle direttive e/o disposizioni amministrative rendicontali fissate dal committente e delle procedure del sistema qualità.	Rispetto parametro costo = 100% Reclami e NC risolti = 100%
Rispetto della capacità di spesa	Rispetto delle direttive e/o disposizioni amministrative rendicontali fissate dal committente e delle procedure del sistema qualità.	Importo speso > 95% Importo riconosciuto > 90%

AZIENDE FORNITRICI DI STAGE

ASPETTATIVE	REQUISITO	INDICATORE E STANDARD PROMESSO
Inserire stagisti tecnicamente/ professionalmente preparati	Possesso da parte dell'allievo di competenze tecnico/professionali immediatamente spendibili nel lavoro	Monte ore dedicato ad attività tecnico/pratiche > 30%
Inserire stagisti con adeguate competenze trasversali	Possesso da parte dell'allievo di competenze trasversali necessarie per il mondo del lavoro	Soddisfazione delle aziende > 60% Reclami e NC risolti = 100%
Rispetto della convenzione e del patto formativo	Nomina di un responsabile di stage interno e di un referente aziendale	Soddisfazione delle aziende > 60% Reclami e NC risolti = 100%