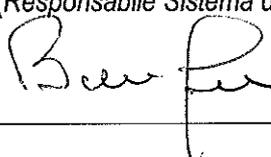
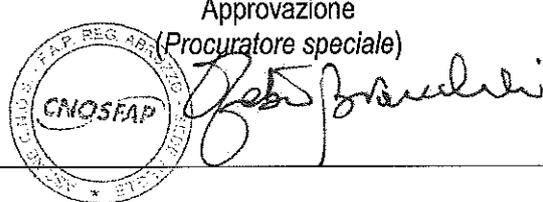




Carta della qualità dell'Offerta formativa

<p>Data e revisione</p> <p>23/01/23 rev. 9</p>	<p>Natura della Modifica:</p> <p>integrata con la sede formativa di Vasto del CNOS-FAP Regione Abruzzo, eliminata la figura del direttore generale.</p>
<p>Riesame (Responsabile Sistema di Gestione)</p> 	<p>Approvazione (Procuratore speciale)</p> 

SOMMARIO

1. Premessa	3
2. Livello strategico	3
2.1. Politica per la qualità	3
2.1.1. Mission	3
2.1.2. Obiettivi ed impegni	3
2.2. Diffusione della politica per la qualità	4
3. Livello organizzativo	4
3.1. Le aree di attività dell'Associazione CNOS-FAP Abruzzo	4
3.1.1. Orientamento	4
3.1.2. Servizi formativi	5
3.1.3. Partnership locale e di sviluppo	5
3.1.4. Committenti e beneficiari	6
3.2. Dotazione di risorse professionali	6
3.3. Dotazione di risorse logistico-strumentali	10
3.4. Come contattarci	11
3.5. Dichiarazione di impegno	12
4. Livello operativo	12
4.1. Fattori di qualità del servizio	12
5. Livello preventivo	14
5.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari	14
5.1.1. Garanzie a tutela dei committenti	14
5.1.2. Modalità e strumenti di rilevazione dei feed-back relativi alla percezione della qualità offerta e dell'occupazione	14
5.1.3. Gestione dei reclami	14
5.1.4. Azioni correttive	14
5.1.5. Clausole di garanzia dell'utente	15
5.2. Condizioni di trasparenza	15
5.2.1. Validazione	15
5.2.2. Diffusione	15
5.2.3. Revisione	15
5.3. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi	15
6. OBBLIGO FORMATIVO/OBBLIGO di ISTRUZIONE e FORMAZIONE	17
6.1. Passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione	17
6.2. Attività di orientamento	17
6.3. Famiglie	17
6.4. Stage formativo	18
6.5. Collegialità	18
7. UTENZE SPECIALI	18

1. Premessa

Il presente documento, denominato "Carta della qualità dell'offerta formativa", è stato adottato dall'Ente CNOS-FAP Abruzzo in attuazione all'Allegato A Modello per la redazione della Carta di Qualità dell'Offerta Formativa del nuovo regolamento per l'Accreditamento Emesso dalla Regione Abruzzo.

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative ed orientative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

La presente carta risulta inoltre integrata all'interno del sistema documentale e di pianificazione strategico-operativa dell'Ente, nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001.

2. Livello strategico

2.1. Politica per la qualità

2.1.1. Mission

La missione del CNOS FAP Abruzzo è la qualificazione educativa e professionalizzante. Il CNOS-FAP Abruzzo ha a cuore che i valori educativi di base (formazione della coscienza, sviluppo della libertà responsabile e creativa, capacità di relazione, esercizio della responsabilità sociale e politica) trovino nella dimensione professionale una piena affermazione, in prospettiva di una formazione unitaria ed integrale della personalità del lavoratore. A questo scopo offre ai soggetti in formazione occasioni significative per assumere e maturare conoscenze, atteggiamenti, comportamenti ed abilità operative coerenti con l'esercizio efficiente ed efficace della professione e li abilita ad assumere un ruolo professionale adeguato.

Il soggetto in formazione, sostenuto nello sforzo di acquisire un appropriato senso critico, viene aiutato a dare sistematicità alle proprie esperienze ed a ricercarne il significato globale in una visione cristiana, secondo lo stile e il metodo di don Bosco. Per questo il CNOS FAP Abruzzo si propone di:

- umanizzare la formazione al lavoro e la scelta professionale
- di integrare l'esperienza lavorativa nell'insieme della vita di relazione
- di personalizzare la scelta e la pratica professionale
- di inserire in forma attiva e partecipativa i giovani nel mondo del lavoro e della società civile ed ecclesiale nella prospettiva di una cultura della corresponsabilità e della solidarietà.

Il servizio di orientamento integra e supporta l'intervento globale delle istituzioni formative in quanto offre un contributo specifico sotto il profilo psicopedagogico - didattico - sociale e promuove nel giovane un processo di sviluppo di attitudini, di preferenze, di interessi e di valori che esige una convergente azione formativa, in vista della "maturità professionale".

2.1.2. Obiettivi ed impegni

La politica del CNOS FAP Abruzzo è incentrata sul duplice obiettivo:

⇒ Formativo :

il conseguimento del successo degli allievi inteso come sviluppo integrale della personalità e acquisizione delle conoscenze, competenze, necessarie per potersi muovere nel mondo del lavoro.

⇒ Gestionale/organizzativo:

il miglioramento qualitativo del servizio offerto attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e realizzazione di azioni volte ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati

Tutto questo in concreto significa:

- 1) Orientare le nostre azioni considerando i bisogni e le attese del **cliente-utente**, puntando alla **soddisfazione** dello stesso e alla sua misurazione per trarre indicazioni per il miglioramento continuo
- 2) **Migliorare i servizi sia in termini quantitativi che qualitativi**, attraverso il monitoraggio dei fabbisogni del territorio, migliorando il collegamento tra utente e territorio, formando le competenze necessarie per garantire l'affidabilità del servizio
- 3) **Migliorare continuamente l'organizzazione**, perseguendone l'efficacia e l'efficienza, attraverso il controllo dei propri processi e attività e garantendo il rispetto delle prescrizioni normative e dei requisiti cogenti applicabili

Al fine di perseguire gli obiettivi sopracitati, l'Ente si impegna a sostenere le seguenti politiche di sviluppo:

- rendere più flessibile l'assetto organizzativo sia a livello di coordinamento che dei Centri polifunzionali per fronteggiare le sollecitazioni espresse dalle condizioni di mutamento del quadro normativo nazionale/ regionale in materia di formazione professionale
- attivare i servizi di supporto alla formazione (servizi orientativi – servizi a sostegno dell'inserimento socio-lavorativo degli utenti, in particolare dei giovani in condizione di svantaggio sociale)
- promuovere interventi, sottoscrizione di accordi, protocolli di intesa in un'ottica di 'sistema' che coinvolgano i diversi attori delle politiche di sviluppo delle risorse umane (formazione – istruzione – lavoro), in particolare con:
 - organismi pubblici e privati
 - soggetti che favoriscano l'integrazione (scuola, organismi non profit e altre agenzie di assistenza sociale, attori istituzionalizzati)
 - con le parti sociali (imprese e organismi che le rappresentano, società interinali, patti territoriali, sindacati di categoria) che collaborano nell'identificazione di opportunità di lavoro e nella promozione dello sviluppo locale
- valorizzare le professionalità specifiche degli operatori al fine di disporre di competenze professionali in attività di direzione, amministrazione, docenza, coordinamento, analisi e progettazione
- presidiare i servizi formativi con un sistema di monitoraggio e valutazione permanente al fine di migliorare i livelli di efficacia ed efficienza del sistema regionale dell'Ente
- consolidare il partenariato transnazionale per favorire la formazione dei giovani all'identità europea.

2.2. Diffusione della politica per la qualità

La Direzione del CNOS FAP Abruzzo diffonde e illustra a tutti i livelli dell'organizzazione tale politica per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso l'affissione nei punti strategici nelle diverse sedi, la distribuzione del documento a tutto il personale, la conduzione di riunioni collegiali per la sua presentazione, spiegazione, condivisione, la pubblicazione sul sito internet istituzionale dell'ente.

3. Livello organizzativo

3.1. Le aree di attività dell'Associazione CNOS-FAP Abruzzo

Il CNOS FAP Abruzzo, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso dei soggetti interessati (istituzioni, famiglie, società civile), è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli allievi, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Ente individua ed elabora gli strumenti per garantire un armonico sviluppo della personalità degli allievi.

Nella scelta delle metodologie e strumentazioni didattiche, l'Ente assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Il CNOS-FAP Abruzzo eroga servizi di:

3.1.1. Orientamento

L'orientamento, quale strumento di educazione alle scelte e di sostegno ai soggetti nelle situazioni di transizione (tra e nei percorsi formativi, tra percorsi formativi e lavoro, tra lavoro e opportunità di formazione), rappresenta un elemento centrale nel raccordo tra azioni formative e azioni di supporto e accompagnamento all'inserimento lavorativo.

I servizi orientativi comprendono generalmente tre tipologie di intervento:

- **informazione orientativa:** sistema informativo strutturato, cartaceo e/o multimediale, su opportunità di formazione e di lavoro, aperto ai bisogni informativi dell'utenza e accessibile mediante esplorazioni personali e/o con l'assistenza di un esperto
- **formazione orientativa:** erogazione di moduli brevi destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni informativo-formativi, su particolari aree tematiche connesse al processo orientativo
- **consulenza orientativa:** 'relazione di aiuto individualizzato' che mira a favorire, anche mediante la metodologia del 'Bilancio delle competenze', la conoscenza di sé, la scoperta delle proprie attitudini, capacità, interessi e la chiarificazione delle motivazioni per giungere a definire un proprio progetto professionale e a individuare le vie per attuarlo. Per utenti che presentano fenomeni di disorientamento e/o disadattamento vengono realizzati interventi specialistici di carattere psico-pedagogico.

I suddetti servizi vengono ulteriormente differenziati dal centro per l'orientamento CNOS-FAP Abruzzo delle diverse sedi operative nei seguenti:

1. accoglienza e prima informazione
2. autoconsultazione del materiale informativo
3. consulenza orientativa individuale/ di gruppo
4. formazione orientativa di gruppo
5. Counselling
6. Accompagnamento e sostegno all'inserimento lavorativo

3.1.2. Servizi formativi

▪ formazione iniziale (Obbligo formativo/Istruzione e Formazione)

L'Ente coordina e gestisce attività formative che sono inquadrabili nell'ambito dell'obbligo formativo e dell'obbligo di Istruzione e Formazione, secondo quanto stabilito a partire dallo stato italiano in occasione dell'art 68 della legge 144/99 che istituisce l'obbligo formativo fino all'età di 18 anni, dalla legge 53/2003 e dal DLgs n.76/ 2005 sul diritto dovere all'istruzione.

Il percorso di formazione iniziale si articola in cicli formativi di durata complessiva massima di tre anni. Al termine del percorso l'allievo conseguirà la qualifica professionale che permetterà, per chi vuole, il reinserimento nel circuito scolastico, o ad un ulteriore ciclo di specializzazione. A chi non supera l'esame di qualifica verranno riconosciuti i crediti acquisiti.

▪ formazione superiore

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

Le attività formative hanno l'obiettivo di arricchire di nuovi contenuti specialistici e mirati il bagaglio di competenze di figure professionali che operano in settori a forte innovazione tecnologica.

I corsi sono finalizzati all'acquisizione di conoscenze tecnologicamente e scientificamente avanzate, in settori nei quali l'innovazione tecnologica impone un costante aggiornamento della professionalità.

▪ formazione continua

La formazione continua è destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità e per disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, disoccupati adulti, nonché apprendisti.

Si tratta di interventi finalizzati al mantenimento ed allo sviluppo delle competenze professionali in presenza di una domanda espressa dalle imprese pubbliche e private che abbiano esigenze di innovazione e di sviluppo della competitività.

I principali obiettivi dell'intervento formativo sono:

- consolidare le professionalità dei lavoratori coinvolti nei processi di innovazione, adeguando le stesse trasformazioni tecnologiche e produttive;
- prevenire situazioni di disoccupazione;
- accompagnare eventuali processi di mobilità, con percorsi formativi utili ad una ricollocazione lavorativa.

- formazione Utenze speciali

E' una formazione finalizzata a fornire risposte formative, specificamente progettate, a persone che, per diversi motivi, si trovano in posizione di debolezza sociale. Il CNOS-FAP Abruzzo partecipa a diverse iniziative promosse da Movimenti, Organizzazioni, Enti Pubblici e Privati senza scopo di lucro, finalizzate al recupero e reinserimento dei soggetti appartenenti a fasce deboli o socialmente esclusi, in particolare i giovani in condizioni svantaggiate. Nell'ambito di queste iniziative, l'Ente gestisce diverse tipologie di servizi quali attività formative, orientative, ludiche e culturali.

I servizi formativi comprendono due macromodalità:

A - formazione corsuale di gruppo: intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali da parte di un gruppo omogeneo di utenti, mediante sistemi di formazione in presenza, alternati a stage aziendali, sulla base di una progettazione e pianificazione definite. La formazione corsuale, nella sua articolazione più complessa, si articola in tre momenti:

- *accoglienza* → azioni finalizzate alla conoscenza delle proprie potenzialità, alla rimotivazione, alla socializzazione e all'integrazione del gruppo-corso, alla conoscenza del contesto e del progetto formativo, alla definizione e condivisione del "patto formativo", anche in applicazione della carta dei servizi
- *formazione* → azioni di acquisizione di competenze professionali secondo una predefinita sequenza di moduli formativi (UFC: Unità Formative Capitalizzate) realizzati in aula, laboratorio, stage
- *formazione per l'inserimento* → azioni finalizzate all'acquisizione di competenze metodologiche per attivare strategie personali di entrata nel mondo del lavoro come lavoratore dipendente o autonomo

B - formazione individualizzata: intervento finalizzato all'acquisizione di competenze professionali, mediante:

- *partecipazione individuale a formazione corsuale* con la utilizzazione di bonus finanziari e/o la fruizione di congedi lavorativi
- *tutoring sul lavoro* ad individui o piccoli gruppi da parte di esperti
- *utilizzazione di FAD* con materiale cartaceo e/o multimediale

A supporto dell'attività didattica, l'Ente si occupa della: gestione delle attività di iscrizione e pre-iscrizione, assistenza agli utenti in termini di informazioni sui servizi e sulla compilazione di documenti necessari per usufruire dei servizi, attività di rendicontazione, attività di approvvigionamento, rilascio attestati, comunicazioni agli utenti su programmi, orari, avvisi relativi ai servizi.

3.1.3. Partnership locale e di sviluppo

Il CNOS-FAP Abruzzo, in coerenza con la propria proposta formativa, è attiva nell'ambito

- internazionale, nazionale, regionale e locale, dove si elaborano programmi e piani formativi specifici
 - ecclesiale, con l'impegno di favorire la crescita della spiritualità e della solidarietà nel mondo del lavoro
 - salesiano, all'interno del progetto educativo - pastorale, ispirato a don Bosco e al suo Sistema Preventivo
- opera soprattutto
- con attività di formazione iniziale, superiore e specifica per determinate utenze nel settore industriale e nel settore terziario
 - con iniziative di formazione continua, in dialogo con il mondo del lavoro
 - con progetti specifici di carattere transnazionale, specialmente con partner dell'Unione Europea
 - con programmi e piani di formazione a distanza per rispondere alle esigenze più avvertite dagli Operatori della Federazione e dal mondo del lavoro
- promuove e realizza
- servizi di orientamento e di consulenza orientativa nell'ottica della formazione permanente
 - la diffusione della cultura professionale attraverso convegni, studi, ricerche, sperimentazioni, pubblicazioni.

Nell'ambito dei progetti formativi e di orientamento gestiti, l'Ente ricerca, coltiva e sviluppa un forte legame con il territorio, allo scopo di incentivare l'evoluzione del rapporto tra mondo dell'impresa, mondo scolastico e utenza inoccupata/ disoccupata, per un armonico progresso delle condizioni sociali, occupazionali e culturali della propria regione.

A tal proposito, il CNOS-FAP Abruzzo intrattiene rapporti consolidati con

- Centri per l'impiego e l'orientamento
- Istituti scolastici di formazione dell'obbligo e superiore
- Università
- Centri di ricerca tecnologica
- Imprese di qualsiasi dimensione (in particolare del settore manifatturiero)
- Imprese che operano nel sociale (cooperative, terzo settore)
- Società di consulenza.

3.1.4. Committenti e beneficiari

Il CNOS FAP Abruzzo eroga servizi di progettazione, formazione ed orientamento, secondo le seguenti macrotipologie:

- a Bando (formazione superiore, continua, obbligo formativo, fasce deboli ed orientamento): erogata a seguito di vincita di gare indette dalla Pubblica amministrazione ed in linea di massima finanziata mediante risorse del Fondo sociale europeo
- non a bando: formazione (superiore e continua) erogata a privati discenti, aziende, enti pubblici e da questi finanziata

I committenti dell'Ente sono:

- Regione Abruzzo
- Amministrazioni Comunali e Provinciali
- Ministeri
- Imprese del territorio
- Singoli privati.

I Beneficiari dei servizi:

- lo studente o corsista: nelle diverse fasce d'età dell'infanzia, dell'adolescenza, della fase adulta, anche nelle forme di disagio o di handicap fisico o mentale;
- la famiglia, nel caso di corsisti minorenni;
- l'azienda;
- Singoli privati.

3.2. Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi erogati, il CNOS FAP Abruzzo si avvale di risorse in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza e tutoring. L'ente si avvale di collaborazioni esterne in relazione a specifiche esigenze relative alle attività formative ed orientative.

Le funzioni impiegate nelle iniziative formative sono le seguenti:

A Livello Regionale

- 1 Rappresentante legale dell'Ente
- 1 Procuratore Speciale
- 1 Rappresentante della Direzione per la qualità (responsabile del sistema di gestione)
- 1 Responsabile del processo economico - amministrativo

1 Responsabile del processo Analisi dei fabbisogni per le seguenti tipologie formative: obbligo formativo, superiore, continua e fasce deboli, e coordinatore dalla progettazione.

1 Responsabile del processo di progettazione per le seguenti tipologie formative: obbligo formativo, superiore, continua e fasce deboli.

Per Sede:

1 Direttore per ogni CFP

1 Responsabile del processo di erogazione dei servizi formativi per le seguenti tipologie formative: obbligo formativo, superiore, continua e fasce deboli

1 Segreteria economico/amministrativa

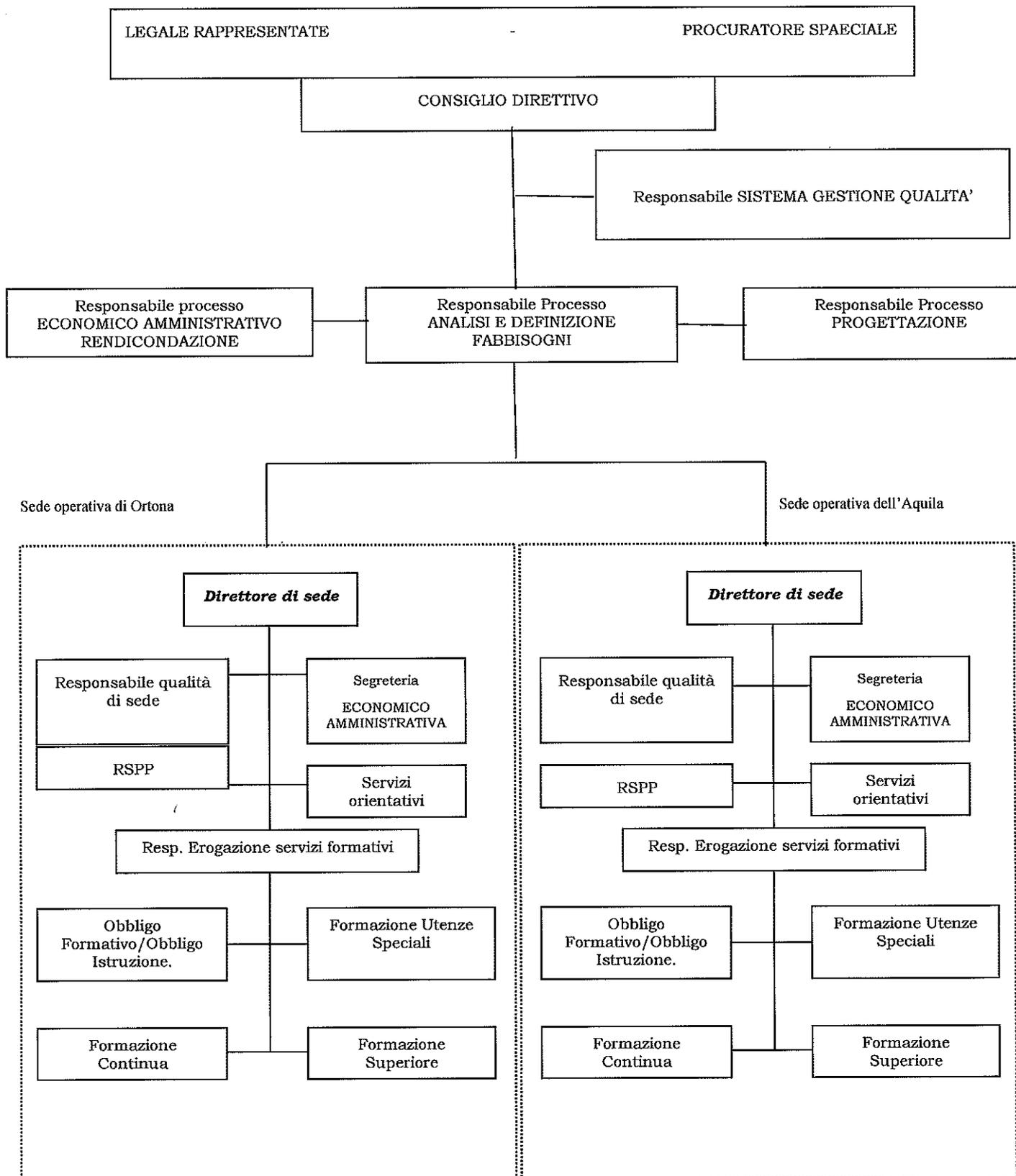
1 Responsabile della qualità di sede

Formatori per obbligo formativo, superiore e continua, fasce deboli

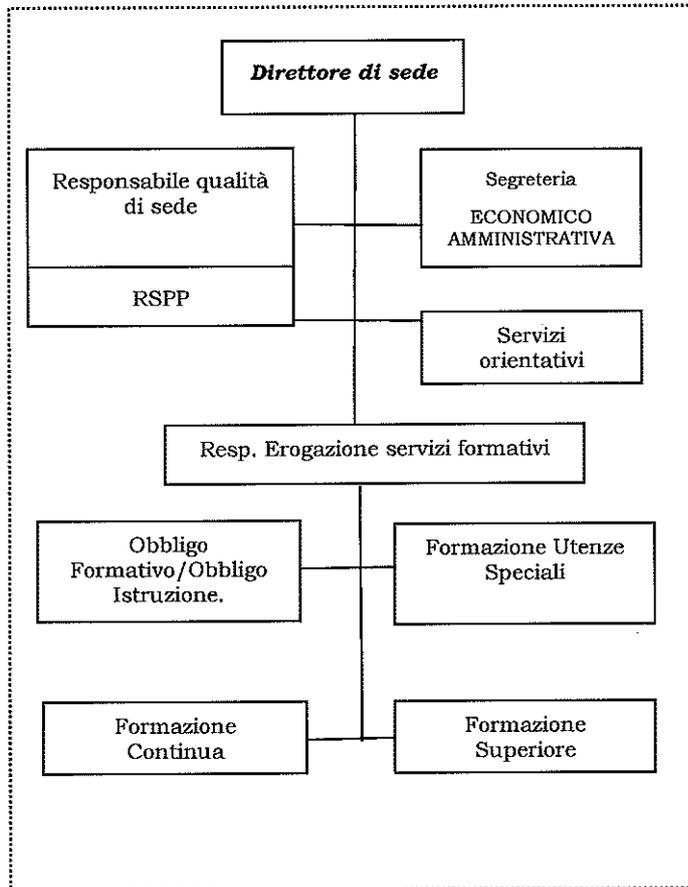
1 Tutor per le seguenti tipologie formative: obbligo formativo, superiore, continua e fasce deboli

1 orientatore

La struttura organizzativa del nostro Ente, a livello regionale è la seguente:



Sede operativa di Vasto



3.3. Dotazione di risorse logistico-strumentali

L'attività descritta in precedenza è svolta all'interno delle tre sedi operative. Il CNOS-FAP Abruzzo adotta procedure specifiche e rigorose affinché tutti gli ambienti delle strutture delle diverse sedi siano puliti, accoglienti, sicuri, decorosi. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza nelle strutture dell'Ente confortevole per gli utenti e per il personale. L'attività si svolge innanzi tutto all'interno di aule didattiche misurate ed organizzate per l'accoglienza funzionale dell'utenza e per l'attività svolta dal Formatore.

Per le attività specifiche, si utilizzano laboratori specializzati corredati della tecnologia necessaria mantenuta efficiente da specifiche attività di manutenzione e controllo. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutti gli impianti delle strutture delle diverse sedi rispettano i requisiti di legge in materia di sicurezza. Il CNOS-FAP Abruzzo si impegna a sensibilizzare gli utenti e le istituzioni preposte alla sicurezza e alla manutenzione dei locali, per poter rendere l'ambiente pulito ed igienicamente vivibile, nonché mantenere in stato di sicurezza le aule, i corridoi, le uscite, il circondario attiguo agli edifici, nel rispetto delle leggi vigenti in fatto di sicurezza.

Tutte le sedi sono dotate di una biblioteca che mette a disposizione numerosi volumi, videocassette e audiocassette, adatte per lo studio di tutte le discipline. Sono presenti inoltre numerose riviste di carattere tecnico – scientifico riguardanti le aree di specializzazione alle quali il nostro Ente è abbonato. La biblioteca è a disposizione dell'utenza per l'intero orario scolastico antimeridiano e pomeridiano, offrendone la libera consultazione.

Sede di Ortona dispone di:

N. 5 laboratori per il settore meccanico:

N.1 Laboratorio tecnologico, dotato oltre alla normale attrezzatura didattica, della serie completa di strumenti di misurazione quali Goniometri, Micrometri, Calibri, Blocchetti Di Riscontro, ecc...

N.1 Laboratorio Macchine Utensili, dotato delle macchine utensili tradizionali e a controllo numerico interfacciate con Personal computer adibiti alla programmazione con CAD-CAM. Ogni macchina utensile è corredata delle attrezzature ed utensili necessari. Le macchine presenti, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo sono: 2 torni CNC, 1 centro di lavoro CNC, torni e Fresatrici tradizionali e varie rettifiche.

N.1 Laboratorio Meccanico D'Auto, che oltre alla normale attrezzatura didattica è dotato delle attrezzature e di misuratori necessari alla riparazione, revisione ed al controllo delle autovetture. Le macchine presenti, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo sono: Banco prova pompa diesel, Banchi prova, Equilibratrice, Attrezzo smontaggio pneumatici, Oscilloscopi, Centrafari, Analizzatore iniezione, Analizzatore diagnosi, Analizzatore digimicro, Controllo accensione, Ponte sollevatore, Analizzatore gas bidirezionale, Convergenza, Fonometro, Unità centrale per freni/sospensioni, Banco prova freni a rulli comp., Modulo potenza prova sospensioni, Banco prova sospensioni completo, Pedana tracking senza dummy, Analizzatori gas di scarico, Stazione ricarica aria condizionata, Analizzatore gas 200, Opacimetro OPA 100, Autodiagnosi ST 6000, Kit oscilloscopio, Pompa di vuoto, Manometro pressione + raccordi, Piscola Stroboscopia, Multimetri per autoriparatore, Vuotometro, Memory card, Fumometro TECNO TEST con filtro calibr. man., Software rulli/sospensioni, Scheda interf. Pedane, Estensimetro via cavo completo, Misuratore pressione carburante, AXONE terminale portatile, Kit oscilloscopio per axone, ecc.

N.1 Laboratorio Saldatura, che oltre alla normale attrezzatura didattica è dotato delle saldatrici, delle macchine utensili e delle attrezzature necessarie a svolgere le esercitazioni relative al settore. Le macchine presenti, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo sono: Calandra, Cesoie, Pantografo, Plasma, Posto di Saldatura Ossiacetilenico, Posti Ossigas, Posti Ossitaglio, Posti per Saldatura ad Arco Voltaico, Stozzatrice Omera, Tavola Rotante, ecc.

N.1 Laboratorio per il controllo statistico di qualità che oltre alla normale attrezzatura didattica è dotato degli strumenti di misurazione, controllo e analisi per la rilevazione di quote e misure meccaniche. Le macchine presenti, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo sono: Proiettore di Profili, Rugosimetro, Comparatore Elettronico MILLITRON, Microscopio Metallografico NIKON con video Tridimensionale POLI con stampante e PC, Lenti interferometriche, Multimetri digitali, Mini Processor, forno trattamenti TERMICI, Comparatori millesimali, Digimatic mini-processor, Digimatic data transmitter, Digimatic data Logger, Digimatic Multiplexer, ecc.

N. 3 Laboratori per il settore elettrico:

N.1 Laboratorio per l'automazione, che oltre alla normale attrezzatura didattica è dotato degli strumenti di misurazione, controllo, analisi e programmazione di PLC. Le attrezzature presenti, sono: Plc, Lettore Digitale Per Assi Di Macch. Uten., Oscilloscopio, Pacchetto Training S7 X Scuole (12 Lic.) V.5.0., Inverter, Modulo Pc Adapter V5.1-Rs232, Quadro Rack Completo Plc Siemens S7-300, Pc Trasp. - Terminale Di Programm., Telemecanique.

N.1 Laboratorio per elettricisti industriali che oltre alla normale attrezzatura didattica è dotato di supporti, attrezzature e materiale elettrico necessario per eseguire esercitazioni di simulazione di impianti elettrici industriali. Le attrezzature presenti, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo sono: Variatore di tensione, Alimentatore CC con voltmetro e milliamper, Voltmetro, Amperometro, Alimentatore in CA, Strumenti di M.E. da pannello, Oscilloscopi, Banco prova biposto con apparecchi di misura, Generatori di frequenza, Alimentatori stabilizzati, Stazione di saldatura a temp. Controllata, Pannelli mobili per impianti di macchina Utensile, ecc.

N.1 laboratorio elettricisti impianti civili che oltre alla normale attrezzatura didattica è dotato di supporti, attrezzature e materiale elettrico necessario per eseguire esercitazioni di simulazione di impianti elettrici civili. Le attrezzature presenti, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo sono: Cabina di trasformazione, Carrelli, pannelli, Serie di chiavi ad inserti, Serie di attrezzi da elettricista, Tester, Tester digitale, Interruttore magnetotermico, Comando a chiave, Fungo di emergenza, Interruttore differenziale salvavita, Trasformatore

N.4 laboratori di informatica dotati di personal computer, stampanti, scanner, lavagne a fogli mobili e lavagne luminose. Gli ambienti di apprendimento sono connessi alla rete telematica nazionale tramite rete veloce ADSL. Alcune di queste sono dotate anche di video proiettore e Casse Acustiche, ed una di Plotter di rete.

N.1 laboratorio Operatore Socio Sanitario (OSS) dotato di attrezzature per l'assistenza socio sanitaria (letto, carrello multifunzione, sfigmomanometro, misuratore della glicemia).

N.9 Aule Teoriche di cui N.2 aule sono dotate di personal computer che vengono utilizzate a supporto delle attività didattiche effettuate nei laboratori.

Sede di l'Aquila dispone di:

N.1 Termoidraulici dotato delle macchine utensili e delle attrezzature necessarie alle esercitazioni proprie del settore.

N.1 laboratorio meccanico d'auto che oltre alla normale attrezzatura didattica è dotato delle attrezzature e di misuratori necessari alla riparazione, revisione ed al controllo delle autovetture. Le macchine presenti, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo sono: 1 molatrice con basamento, 1 trapano fresa, 1 trapano a colonna, 1 ponte sollevatore, 1 sollevatore verticale, 2 crick, 1 sistema controllo pressione impianto alimentazione, 1 pompa a depressione, 1 centralina elettrica per diagnosi....

N.1 laboratorio elettricisti impianti civili che oltre alla normale attrezzatura didattica è dotato di supporti, attrezzature e materiale elettrico necessario per eseguire esercitazioni di simulazione di impianti elettrici civili. Le attrezzature presenti, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo sono: Cabina di trasformazione, Carrelli, pannelli, Serie di chiavi ad inserti, Serie di attrezzi da elettricista, Tester, Tester digitale, Interruttore magnetotermico, Comando a chiave, Fungo di emergenza, Interruttore differenziale salvavita, Trasformatore

N.1 Aula informatica: dotati di 17 personal computer, stampanti, video proiettore, lavagne a fogli mobili e lavagne luminose. Gli ambienti di apprendimento sono connessi alla rete telematica nazionale tramite rete veloce ADSL.

Sede di Vasto dispone di:

N.1 laboratorio elettromeccanico che sarà dotato di: attrezzature didattiche, attrezzature e materiale elettrico, elettronico, pneumatico ed oleodinamico, necessario per eseguire esercitazioni di simulazione di impianti pneumatici, oleodinamici, elettrici civili e industriali. Le attrezzature a titolo esemplificativo, ma non esaustivo sono: carrelli, pannelli, serie di chiavi ad inserti, serie di attrezzi da elettricista, tester, tester digitale, Interruttore magnetotermico, comando a chiave, fungo di emergenza, Interruttore differenziale salvavita, trasformatore, pannelli con componenti elettro-pneumatici e oleodinamici, PLC.

N.1 laboratorio di informatica: dotati di 15 personal computer, stampanti, video proiettore, lavagne a fogli mobili e lavagne luminose. Gli ambienti di apprendimento sono connessi alla rete telematica nazionale tramite rete veloce ADSL.

N. 4 Aule Teoriche con supporti multimediali.

3.4. Come contattarci

Il CNOS-FAP Abruzzo opera in 3 sedi in Abruzzo:

CNOS-FAP sede operativa di **ORTONA (CH)** Via Don Bosco, 2 – **66026 ORTONA (CH)**
Telefono: 085.9063330 Fax: 085.9061849 E-mail: direzione.ortona@cnos-fap.it

CNOS-FAP sede operativa e Regionale di L'AQUILA (AQ) Viale Don Bosco, 13/A - 67100 L'AQUILA
 Telefono: 0862.405422 Fax: 0862.28349 E-mail: direzione.aquila@cnos-fap.it

CNOS-FAP sede operativa di Vasto (CH) Via San Domenico Savio, 1 - 66054 Vasto (CH)
 Telefono: 0873-440030 Fax: 0873-440030 E-mail: direzione.vasto@cnos-fap.it

3.5. Dichiarazione di impegno

Il CNOS FAP Abruzzo si impegna a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta della qualità dell'offerta formativa, la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio formativo ed orientativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

4. Livello operativo

4.1. Fattori di qualità del servizio

Di seguito sono riportati i fattori di qualità e i relativi standards, inerenti alle macro-attività dell'intero processo formativo ed orientativo

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi dei fabbisogni	Attenzione Al contesto di riferimento	N° di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa/convenzione	Almeno 4	convenzioni/adesioni, progetti prodotti in partenariato
Commerciale /Progettazione	Correttezza della progettazione	N° progetti presentati/N° progetti approvati (valutati)	Almeno il 30%	Notifica di approvazione dei progetti
Erogazione della formazione	Frequenza allievi	% Livello medio di abbandono tra le sedi (% allievi con assenze superiori al 30%)	Entro il 20%	riepilogo presenze al termine del progetto
	Attuazione dell'azione formativa	N° di ore utenti rendicontati/N° di ore utenti approvati inizialmente del progetto	Obbligo formativo: 80% Formazione continua e superiore: 70%	Valutazione rendiconto approvato
	Attuazione dell'azione	(n° ore totali formazione*n° allievi - n° ore allievo di assenza) / n° h totali corsi	Almeno 95%	riepilogo presenze al termine del progetto
	Attuazione dell'azione formativa	N° utenti al termine + n° utenti passati ad altri canali di istruzione-formazione o che trovano occupazione/N° utenti inizialmente autorizzati	Per Obbligo formativo: almeno 80% oppure valore di rapporto $\geq 0,8$ Per formazione superiore/continua: almeno 70% oppure valore di rapporto $\geq 0,7$	Rilevazione dati al termine di ogni progetto, riepilogo presenze
	Efficienza dell'azione formativa	costo totale rendicontato/utenti rendicontati	Compreso tra 80 e 120%	Valutazione rendiconto approvato
	Successo Formativo	% allievi che superano le prove finali (allievi che superano le prove finali/allievi ammessi all'esame)	Almeno il 95%	Valutazione prove finali
	Efficacia dell'azione formativa	Percentuale utenti impiegati entro un anno	50% definita come percentuale target di personale impiegato	Rilevazione dati orientamento
Approvvigionamento	Professionalità personale docente	Valore medio generale soddisfazione sui docenti	Almeno 4	Valutazione questionari di gradimento
Orientamento	efficacia dell'azione orientativa	N° di utenti coinvolti in attività di orientamento/N° utenti previsti nei progetti approvati	Almeno 80%	Rilevamento dati dall'anagrafica utenti
	efficienza dell'azione	costo totale rendicontato/costo	Almeno 90%	Valutazione rendiconto

MACROATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
	orientativa	totale inizialmente approvato	oppure valore di rapporto $\geq 0,9$	approvato
Monitoraggio e Valutazione	efficacia dell'azione formativa	Media generale della soddisfazione degli utenti	Almeno 4	Valutazione questionari di gradimento

5. Livello preventivo

5.1. Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

5.1.1. Garanzie a tutela dei committenti

Il CNOS FAP Abruzzo realizza la progettazione dell'offerta formativa secondo una procedura che prevede:

- acquisizione delle informazioni/documenti necessari all'elaborazione dell'offerta
- elaborazione dell'offerta

- riesame dei requisiti prima della emissione di offerta o della accettazione di un contratto/convenzione,

al fine di assicurarsi che questa risponda alle richieste del committente, che sia chiara e completa e che l'Ente abbia le capacità e le risorse per rispettare i requisiti stabiliti.

5.1.2. Modalità e strumenti di rilevazione dei feed-back relativi alla percezione della qualità offerta e dell'occupazione

Sono attivati dispositivi per la rilevazione delle attese degli utenti e il grado di soddisfazione degli stessi in merito al servizio offerto. Tali dispositivi consistono nella distribuzione di questionari durante e al termine di ogni intervento formativo da parte del personale addetto.

I dati scaturiti dalla rielaborazione dei questionari combinati con i risultati dell'analisi delle non conformità forniscono all'Ente indicatori utili ai fini della misurazione del livello del servizio e del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'organizzazione. Le azioni preventive di norma sono individuate dalla Direzione durante riunioni formali a cui partecipano tutti i membri dell'organizzazione.

Inoltre il CNOS FAP Abruzzo controlla l'inserimento lavorativo degli allievi qualificati per valutare l'efficacia delle azioni formative, tale controllo è demandato alle sedi orientative, mediante interviste apposite.

5.1.3. Gestione dei reclami

La presentazione di reclami è considerata stimolo al miglioramento del servizio.

I reclami possono essere espressi:

1. in forma scritta: per posta ordinaria, per posta elettronica, via fax, su **Modulo Reclamo** disponibile presso la segreteria di ogni sede dell'Ente o su proprio format ai seguenti recapiti email:

segreteria.ortona@cnos-fap.it

segreteria.aquila@cnos-fap.it

segreteria.vasto@cnos-fap.it

2. in forma verbale: telefonicamente o frontalmente presso la segreteria (tali reclami devono, successivamente, essere sottoscritti).

avendo cura di specificare almeno il nominativo, la data, una chiara descrizione della problematica emersa, i recapiti a cui poter inoltrare la risposta

I reclami devono comunque essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il reclamo viene formalizzato da parte dell'operatore che lo ha acquisito sempre sul Modulo Reclamo, che viene trasmesso al Direttore della sede di competenza dell'Ente.

Quest'ultimo ha il compito, a seguito dell'analisi svolta in merito alla problematica e alle eventuali decisioni intraprese, di rispondere, sempre in forma scritta a chi ha segnalato il reclamo entro e non oltre 10 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Ente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Responsabile Qualità del CNOS-FAP Abruzzo formula per la Direzione Regionale una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

5.1.4. Azioni correttive

Le attività di controllo delle non conformità all'interno del CNOS FAP Abruzzo comprendono: la identificazione, la documentazione, l'esame e le modalità di trattamento delle non conformità rilevate, la verifica della loro risoluzione e la rispettiva notifica e comunicazione alle funzioni interessate.

Ogni singola non conformità rilevata è esaminata per valutarne l'impatto che questa può avere in relazione ad aspetti quali i costi dei singoli processi coinvolti, le prestazioni, l'affidabilità, la sicurezza e la soddisfazione degli allievi e delle altre parti interessate. L'esito di tale attività di monitoraggio consiste nella formulazione di un'azione correttiva idonea ed adeguata al raggiungimento dei requisiti dichiarati

5.1.5. Clausole di garanzia dell'utente

A tutela dell'utenza, il rapporto tra allievo e CNOS-FAP Abruzzo viene esplicitato nel **Patto Formativo** che indica:

- l'offerta formativa
- le condizioni per l'iscrizione e la partecipazione alle attività formative
- gli impegni reciproci
- le modalità di revisione del patto stesso lungo il percorso formativo.

5.2. Condizioni di trasparenza

5.2.1. Validazione

La Carta della qualità dell'offerta formativa del CNOS FAP Abruzzo viene redatta e riesaminata/validata a cura del Responsabile del processo di gestione della qualità (rappresentante della direzione) che la sottopone all'approvazione/validazione del Direttore Regionale (direzione). L'evidenza della validazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte di entrambi.

5.2.2. Diffusione

La carta viene diffusa al pubblico mediante:

- affissione nella bacheca principale di tutte le sedi accreditate dell'ente
- messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso le Segreterie delle sedi dell'ente
- invio, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali
- incontri informativi ove opportuni.

5.2.3. Revisione

Il riesame della Carta avviene perlomeno con frequenza annuale, in occasione dei riesami effettuati dalla Direzione sull'intero sistema di gestione per la qualità adottato, stabilendo la necessità di apportare eventuali revisioni/ aggiornamenti. Questi ultimi terranno in debito conto delle esigenze espresse e latenti degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento dell'organizzazione del CNOS FAP Abruzzo.

5.3. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Si riporta di seguito un estratto del mansionario dell'ente:

FUNZIONE	COMPITI
<p>1 Legale Rappresentante / Procuratore Speciale (Rappresentante della Direzione della qualità)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definisce gli indirizzi della politica economica, finanziaria e della qualità dell'Associazione CNOS – FAP Abruzzo e ne assicura la comprensione a tutti i livelli della struttura; • Definisce, a livello regionale, le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio; • Partecipa, a livello regionale, agli incontri con i rappresentanti del sistema Istituzionale, economico, sociale e formativo; • tiene i contatti all'esterno con il mondo pubblico, sostenendo l'immagine aziendale • garantire l'utilizzo ottimale e lo sviluppo professionale delle risorse umane dell'Azienda, assegnando risorse adeguate alle necessità aziendali • destina sufficienti risorse tecnologiche e finanziarie ai fini dell'esecuzione delle attività gestionali ed operative relative alla qualità aziendale • provvede a tutti gli investimenti strutturali per il miglioramento organizzativo e produttivo dell'ente • presiede i Riesami del Sistema Qualità, intraprendendo nel contempo le opportune azioni correttive e preventive
<p>1 Responsabile economico- amministrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • controllo della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-contabili- fiscali • controllo economico • rendicontazione delle spese • gestione amministrativa del personale • gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
<p>1 Responsabile dell'Analisi e definizione dei fabbisogni formativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure competenze professionali • diagnosi specifica (regione/P.A.) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese • analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento • definizione strategia formativa da adottare

FUNZIONE	COMPITI
1 Responsabile della progettazione	<ul style="list-style-type: none"> progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Per Sede:

FUNZIONE	COMPITI
1 Direttore per ogni CFP	<ul style="list-style-type: none"> definizione di strategie organizzative della sede, commerciali e standard del servizio gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali ricerca i partner in ambito europeo, nazionale, regionale e locale coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie, organizzative ed informative gestisce le risorse umane e ne cura lo sviluppo professionale gestisce il controllo economico della sede supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio garantisce l'applicazione ed il rispetto dei piani di sicurezza e della prevenzione infortuni sul posto di lavoro Approva gli ordini per l'acquisto di beni e servizi
1 Responsabile erogazione dei servizi formativi	<ul style="list-style-type: none"> pianificazione del processo di erogazione gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione monitoraggio delle azioni o dei programmi delle attività valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento.
1 Responsabile qualità	<ul style="list-style-type: none"> collaborare nell'implementazione del Sistema di gestione per la qualità analizzare le non conformità relative al servizio ed al sistema di gestione attivando azioni atte a prevenire il verificarsi assicurare che i processi del sistema vengano definiti, attuati e tenuti aggiornati promuovere la consapevolezza dei requisiti e delle esigenze del cliente all'interno dell'organizzazione riferire alla Direzione Regionale sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su eventuali esigenze di miglioramento
1 Resp. della Segreteria economico/amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> curare le relazioni ed i rapporti con i partecipanti, sia per quanto riguarda le richieste di informazioni, che l'assolvimento degli obiettivi burocratici durante l'erogazione dei servizi supportare i ruoli della struttura nelle attività di redazione della documentazione e nella gestione e mantenimento degli archivi
Formatori	<ul style="list-style-type: none"> effettuare, ove richiesto, la progettazione di dettaglio delle singole azioni o sessioni di formazione Garantire il trasferimento e l'acquisizione delle competenze agli utenti del servizio formativo; svolgere direttamente l'insegnamento e partecipare alla realizzazione dello stage; progettare e produrre strumenti di apprendimento e sviluppo verificare il livello di apprendimento dei partecipanti elaborare (quando previsto) sussidi didattici sulla base di quanto definito in progetto
Tutor	<ul style="list-style-type: none"> svolgere le attività di animazione e facilitazione all'apprendimenti individuale e di gruppo partecipare all'insegnamento e cura la realizzazione dello stage effettuare la diagnosi dei fabbisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo analizzare la situazione locale del mercato del lavoro e delle politiche di sviluppo progettare interventi di assistenza all'inserimento lavorativo svolgere attività di consulenza e/o tutoring all'inserimento lavorativo svolgere attività di assistenza e supervisione allo sviluppo professionale e/o manageriale gestire le relazioni locali con le imprese, servizi per l'impiego, istituzioni ed attori locali.

Le funzioni impiegate nell'Erogazione dei servizi educativi ed orientativi sono le seguenti:

Per sede

FUNZIONE	COMPITI
Orientatore:	<ul style="list-style-type: none"> effettuare la diagnosi dei bisogni e della domanda di orientamento progettare gli interventi di orientamento individuali e di gruppo gestire l'accoglienza e lo screening dell'utenza svolgere le attività di informazione orientativa gestire le relazioni locali con le imprese, servizi per l'impiego, organismi ed attori locali

6. OBBLIGO FORMATIVO/OBBLIGO di ISTRUZIONE e FORMAZIONE

6.1. Passaggio tra i sistemi di istruzione, formazione e lavoro

L'Associazione CNOS – FAP Abruzzo assicura ai suoi utenti la possibilità di accedere al sistema di istruzione attraverso le possibilità definite dalla legge. In tale ottica, il CNOS FAP Abruzzo nel rispetto della normativa, prevede:

- una stretta collaborazione con i Centri per l'impiego sul territorio per organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani per l'assolvimento dell'obbligo formativo al di fuori del sistema scolastico;
- il riconoscimento di crediti di istruzione e formazione che facilitino e permettano il passaggio da un sistema all'altro;
- un sistema di passaggio tra corso di studi istituzionali svolti nelle nostre sedi e il sistema della formazione

Il passaggio tra il sistema di formazione ed il sistema di istruzione, nei Centri di Formazione professionale, è assicurato dalla stipula di un accordo tra Istituzioni scolastiche e l'Associazione CNOS – FAP Abruzzo.

La **Convenzione** è il documento nel quale sono chiaramente indicate le modalità attraverso le quali è possibile passare dalla formazione all'istruzione. Tale accordo è stipulato tra CNOS – FAP Abruzzo e gli Istituti scolastici di riferimento individuati per ogni sede.

Agli allievi è data la possibilità attraverso la frequenza di percorsi di leFP inseriti nel sistema DUALE di poter essere assunti come apprendisti durante il percorso formativo e raggiungere la qualifica finale.

Il sistema DUALE prevede:

- la frequenza presso il CFP dei moduli dai contenuti trasversali;
- la frequenza presso aziende convenzionate del tirocinio alternato e/o il periodo di lavoro in apprendistato;
- la sottoscrizione del patto formativo
- la sottoscrizione della convenzione.

6.2. Attività di orientamento

L'Associazione CNOS – FAP Abruzzo, come chiaramente espresso nella mission e nelle aree di attività del presente documento, offre a tutti gli utenti:

- a) **Servizi Orientativi "di base"** che comprendono i servizi di *accoglienza, informazione orientativa* (finalizzati all'erogazione di informazioni agli utenti sull'offerta formativa, sulla struttura delle professioni e sui possibili sbocchi occupazionali esistenti) e *formazione orientativa* (il cui scopo è di orientare e supportare l'utente nella gestione delle fasi di *transizione formazione - non lavoro - lavoro*, fornendogli informazioni, competenze pre-professionali, strumenti di auto valutazione, supporti operativi per la definizione e la scelta di un percorso formativo o professionale coerente con le proprie attitudini, competenze e motivazioni).
- b) **Servizi Orientativi "specialistici"** che comprendono la gamma di servizi riconducibili alla consulenza orientativa (bilancio di competenze professionali, bilancio attitudinale e di esperienze, counselling, etc.) e che hanno la funzione di accompagnare e sostenere l'utente nell'approfondimento della conoscenza di sé e delle proprie risorse per la definizione di un progetto formativo e/o professionale personalizzato.
- c) **Servizi di Accompagnamento e sostegno al lavoro** che hanno la funzione di supportare l'utente dei corsi di formazione nella ricerca attiva del lavoro, nel favorire un adattamento produttivo e realizzante nell'ambiente di lavoro e/o promuovere e potenziare le capacità imprenditoriali sostenendo un progetto d'impresa **incrocio domanda e offerta**: attività svolta nell'ambito di azioni di stage all'interno di corsi di formazione progettati. Consiste in una serie di azioni che vanno dall'analisi del profilo professionale dell'utente, in relazione al tipo di impiego ricercato ed alle esigenze delle imprese aderenti alle attività di stage, all'attività di incrocio tra esigenze degli utenti e delle aziende ("domanda/offerta").

Le sedi operative di L'Aquila, Ortona, Vasto hanno attivo uno sportello orientativo completo in tutte le sue attività, con un responsabile del servizio incaricato.

Tutte le attività di orientamento sono documentate dai responsabili.

6.3. Famiglie

La formazione professionale che si rivolge specialmente agli adolescenti, è un servizio che i Salesiani vogliono dare affiancandosi al progetto educativo della famiglia. La famiglia viene quindi coinvolta pienamente e direttamente, in modo che sia corresponsabile del piano di formazione. Si potrà quindi affermare con verità che il "progetto di formazione" è fondato sia sui Salesiani sia sulla famiglia.

Il progetto di formazione prevede:

- l'ascolto delle aspettative della famiglia e la risposta ad esse;
- il coinvolgimento delle famiglie nei momenti cruciali della vita del Centro, che sono: l'accoglienza e l'orientamento iniziale, la formulazione e l'accettazione del '**Patto formativo**', la programmazione delle attività, la verifica periodica del cammino formativo, la valutazione dei risultati, l'accompagnamento costante del giovane nel suo impegno quotidiano;

- il contributo della famiglia per rendere più ricche e gradite le attività di ogni giorno e le iniziative educative che si deciderà di intraprendere nel tempo libero;
- l'attenzione all'ambiente perché emerga sempre, nelle relazioni con i giovani, uno stile di famiglia;
- la collaborazione con le famiglie nel processo di inserimento nella società ecclesiale e civile."

Chiaramente l'incontro della comunità formativa con le famiglie degli allievi avviene nei seguenti momenti istituzionali:

- Consegna dei libretti di giustificazione delle assenze (una volta all'inizio dell'anno)
- Consegna della pagella di fine ciclo (almeno 2 volte l'anno)
- Incontri di colloquio e confronto (in sede almeno tre volte l'anno)

e nei momenti più dedicati e particolari, laddove la comunità formativa stessa ne rileva la necessità.

6.4. Stage formativo

Lo stage formativo, nell'ambito dei corsi di formazione, è parte integrante del progetto formativo.

In merito agli interventi per l'obbligo formativo il CNOS FAP Abruzzo prevede, per tutti gli studenti, l'attuazione di periodi di stage proporzionati alla durata dell'intervento formativo.

A tal fine si stabilisce la durata dello stage e le strutture ricettive, idonee dal punto di vista delle risorse strumentali e organizzative, in relazione alle competenze generali e/o specifiche che si intendono sviluppare, provvedendo altresì alla stipula di protocolli d'intesa con le strutture individuate come sedi, nonché all'individuazione di un tutor formativo che dovrà seguire l'esperienza in alternanza.

La scelta educativo/formativa dello stage è programmata dai centri e svolta in collaborazione con le imprese che conoscono la realtà educativa del CNOS – FAP Abruzzo e che mettono a disposizione un tutor aziendale partecipando attivamente al processo educativo degli allievi.

6.5. Collegialità

Alla base dell'attività generale delle sedi formative del CNOS – FAP Abruzzo, c'è una forte collegialità.

Le attività formative vengono annualmente predisposte dal Collegio dei Formatori presieduto dal Responsabile del processo di direzione, su proposta del Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni. In questa sede si definiscono tempi e modi per l'articolazione della progettazione formativa. Nella fase dell'articolazione dei contenuti potranno essere coinvolti i vari responsabili di funzione sia in fase consultiva che decisionale.

Nell'ambito delle convenzioni con le istituzioni scolastiche, al fine di garantire il passaggio degli allievi da un sistema all'altro, si stabiliscono le modalità ed i tempi relativi al coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche nell'ambito del collegio dei formatori.

7. UTENZE SPECIALI

Il CNOS-FAP Abruzzo, in virtù anche della propria natura di Ente che fonda l'operato sull'insegnamento di Don Bosco, è estremamente sensibile alle esigenze degli utenti con bisogni speciali, quali i disoccupati, gli extracomunitari, gli emarginati, i disabili, i detenuti, i giovani a rischio e tutte le altre categorie svantaggiate.

L'Ente sviluppa e coordina progetti di orientamento e formazione per queste categorie, prevedendo specifiche misure di sostegno, garantendo l'integrazione sociale e lavorativa delle persone in condizione di debolezza.

Al fine di garantire l'efficacia dell'azione formativa e il coordinamento con altre eventuali azioni per integrare il percorso rivolto alle utenze speciali, il CNOS-FAP Abruzzo effettua in funzione dei bandi emanati dalla Pubblica amministrazione incontri annuali con i servizi sociali dell'amministrazione comunale e con gli operatori del centro di igiene mentale, e con cooperative sociali e le imprese del territorio, con i quali l'ente ha in atto convenzioni e protocolli di intesa.