

CARTA DEI SERVIZI DEL CIOFS/FP-Calabria

Servizi al lavoro e servizi formativi

*Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale - Calabria*

anno 2024

Premessa.....	3
1. Introduzione	3
2. Ente CIOFS/FP Calabria – presentazione generale.....	4
2.1. Formazione professionale	5
2.2. Servizi al lavoro.....	5
2.3. Certificazioni.....	5
3. I Servizi al lavoro.....	6
3.1. generalità	6
3.2. Principi fondamentali	6
3.3. I servizi erogati.....	7
A. Servizi alle persone.....	7
A1- Informazione	
A2- Accoglienza – primo filtro e presa in carico	
A3- Orientamento professionale	
A4- Consulenza Orientativa	
A5- Accompagnamento al lavoro	
A6- Incrocio domanda/offerta di lavoro	
B. Servizi ai datori di lavoro	8
B1- Promozione e scouting	
B2- Informazione e accesso ai servizi	
B3- Consulenza	
B4- Incontro domanda/offerta di lavoro	
4. I servizi formativi	9
4.1. Ambiti di intervento.....	9
4.1.1. Formazione iniziale	
4.1.2. Formazione continua	
4.1.3. Formazione Superiore	
4.1.4. Formazione a catalogo	
5. Modalità di accesso (sedi e recapiti)	12
6. Descrizione struttura	12
6.1. spazi interni e arredi.....	13
6.2. principali spazi interni.....	13
7. Reclami e miglioramento del servizio.....	13
8. Come raggiungerci.....	15

Premessa

Questa è la Carta dei servizi del CIOFS/FP-Calabria – Servizi al lavoro e Servizi al Lavoro.

Abbiamo pensato a questo strumento per descrivere il nostro Ente nelle sue finalità, attività, valori che ispirano la nostra azione.

Ci rivolgiamo a tutti coloro che desiderano conoscere chi siamo e cosa facciamo; ai giovani, alle famiglie e alle altre persone che usufruiscono dei nostri servizi; alle Istituzioni e agli enti che ci affidano e finanziano la realizzazione di progetti e servizi; agli organismi pubblici e privati 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.

Abbiamo pensato di realizzare questa Carta dei servizi perché siamo convinti che abbiamo un dovere di trasparenza verso tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi e nei confronti di tutte quelle realtà con cui abbiamo o potremmo avere rapporti di collaborazione.

Crediamo, inoltre, che questa Carta dei Servizi oltre ad essere un segno di rispetto e attenzione nei confronti degli altri sia anche utile al miglioramento dei servizi, per rispondere in modo più adeguato alle esigenze e ai bisogni delle persone per cui lavoriamo.

I servizi descritti in questa “Carta” attengono ai “Servizi al lavoro” e ai “Servizi formativi”.

1. Introduzione

La Regione Calabria intende svolgere un ruolo significativo nelle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell’occupazione.

In questo quadro, per prevenire e combattere la disoccupazione e favorire lo sviluppo delle risorse umane e l’integrazione sociale nel mercato del lavoro, ha dato la possibilità a chi possedesse determinati requisiti, di accreditarsi per operare in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione.

Con D.D. n. 14918 del 23/11/2022, n. 15879 del 05/12/2022, n. 9160 del 02/08/2022 la Regione Calabria ha accreditato le sedi di Reggio Calabria, Soverato e Rosarno per l’erogazione di Formazione Professionale (Istruzione e Formazione Professionale, Formazione Superiore e Formazione Continua).

Con DD n. 12426 del 26/11/2020 ha disposto l’iscrizione del CIOFS/FP-Calabria nell’Albo Regionale dei *Soggetti accreditati per lo svolgimento dei servizi al lavoro per le Sedi di Reggio e di Rosarno.*

All’interno di questo sistema, l’Ente intende attuare tutte le facilitazioni utili alla formazione professionale, all’inserimento nel mondo del lavoro, all’inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento. (

Questa Carta dei Servizi ha l’obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi formativi e dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l’Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete territoriale dei servizi formativi e al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte.

2. L'Ente CIOFS/FP-Calabria – presentazione generale

Il CIOFS/FP-Calabria è un ente di formazione professionale no profit di ispirazione cristiana, costituitosi il 13/12/1977.

L'Ente ha come scopo la promozione umana, culturale e professionale dei giovani e dei lavoratori e, sin dalla sua fondazione, progetta, coordina e realizza attività di ricerca, di orientamento, di formazione e di aggiornamento, servizi formativi e servizi al lavoro.

E' una delle 11 Regioni socie del CIOFS/FP (Ente Nazionale), e grazie al contributo di collaboratori preparati e motivati, offre il suo servizio nei settori dell'artigianato, del terziario, della ristorazione, dell'agricoltura, del terziario ogni anno a decine di persone, dagli adolescenti ai lavoratori adulti, dai migranti extracomunitari alle categorie in situazione di forte svantaggio sociale. A fronte di una richiesta formativa e di inserimento nel mondo del lavoro sempre più articolata e specializzata, e nella piena consapevolezza dell'incidenza socioculturale della propria attività educativa, il CIOFS/FP-Calabria si assume la responsabilità di attuare, in ogni fase del proprio impegno quotidiano, una logica di miglioramento continuo del servizio.

Le attività principali

Il CIOFS/FP-Calabria promuove sui territori dove opera azioni e progettualità in una dimensione di rete, con l'obiettivo di contribuire alla crescita della dignità umana e professionale, promuovendo nel contempo la rimozione di quegli ostacoli che impediscono alla persona di realizzarsi pienamente.

Nello specifico le attività dell'Ente si diversificano in:

- 1) Formazione e Orientamento professionale
- 2) Servizi per il lavoro

2.1. Formazione professionale

Il CIOFS/FP-Calabria realizza attività formative rivolte a destinatari differenti con l'obiettivo di costruire, valorizzare e aggiornare le competenze professionali in una dimensione di crescita educativa, sociale e professionale.

Nello specifico, in stretto collegamento con il sistema economico e sociale dei territori dove opera, interviene con le seguenti tipologie operative:

1. Corsi per giovani in obbligo formativo nei settori artigianato, ristorazione, agroalimentare.
2. Corsi di qualificazione per giovani in cerca di occupazione.
3. attivazione di apprendistati in collaborazione con le realtà aziendali.

4. Tirocini extracurricolari
5. Corsi di riqualificazione per adulti disoccupati e/o fuoriusciti dal mercato del lavoro.
6. Corsi di formazione superiore rivolti a diplomati e laureati
7. Corsi di formazione continua di aggiornamento e riqualificazione in collaborazione con le imprese (per lavoratori occupati)
8. Corsi di formazione aziendali per l'aggiornamento delle competenze tecnico – professionali.

2.2. Servizi al lavoro

In particolare, da novembre 2020 il suo intervento si inserisce e si qualifica all'interno del sistema regionale di accreditamento dei Servizi al Lavoro, operando quale soggetto riconosciuto e autorizzato ad erogare sul proprio territorio i servizi al lavoro ai cittadini in cerca di lavoro con la finalità di promuovere e rafforzare l'occupazione.

Nell'ambito delle attività di accompagnamento e inserimento al lavoro per persone in cerca di occupazione e per persone espulse o a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, realizza servizi e progettualità a sostegno dell'occupazione.

2.3. Certificazioni

Il CIOFS/FP-Calabria opera con un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo:

1) Tipologia: UNI EN ISO 9001:2015

Oggetto della certificazione:

Progettazione ed erogazione di formazione professionale con particolare riferimento alla formazione iniziale, superiore, continua, permanente e in alternanza.

Progettazione ed erogazione di servizi orientativi con particolare riferimento all'informazione orientativa, alla consulenza orientativa, alle azioni per l'accoglienza, l'orientamento e l'accompagnamento nel percorso formativo professionale.

Certificato n. LRQA 10444681 - Lloyd's Register Quality Assurance Italy Srl con prima certificazione ISO 9001:2000 datata 15/05/2001.

3. I servizi al lavoro

3.1 Generalità

I servizi al lavoro nell'ambito **dell'accreditamento** definito dalla Regione Calabria (rif. DD 12426 del 26/11/2020) sono un insieme di servizi erogati con la finalità di:

- offrire servizi di orientamento finalizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro;
- offrire servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relative ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l'integrazione professionale, l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

I servizi al lavoro erogati rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Calabria, quanto a capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

Il servizio offerto presenta le seguenti caratteristiche:

è un servizio flessibile attento alle necessità di ciascuno;

offre un accesso prioritario alle opportunità proposte dalla Regione Calabria, dai Centri di Formazione Professionale nell'ambito di bandi di formazione differenti;

mette a disposizione materiale informativo per supportare la ricerca di occupazione oltre che la possibilità di utilizzare un PC collegato in rete per attività di ricerca attiva del lavoro;

favorisce l'accesso, per la ricerca del lavoro, ad una consistente banca dati di aziende operanti in settori differenti nei vari territori.

3.2. Principi fondamentali

Il CIOFS/FP-Calabria, nell'offerta e nella realizzazione delle attività che promuove, opera seguendo i propri principi, che sono letti anche come diritti dei cittadini che usufruiscono del servizio.

Etica di servizio – Lo spirito di servizio è lo stile distintivo di chi opera in e con il CIOFS/FP-Calabria, attraverso l'impegno serio ed appassionato in risposta ai bisogni delle persone. A partire da un rapporto di fiducia che si instaura tra la persona e il professionista, non si intende creare false aspettative, ma impegnarsi reciprocamente per costruire e rafforzare insieme le strategie per la ricerca del lavoro.

Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse – L'approccio metodologico del CIOFS/FP-Calabria parte dall'impegno a riconoscere, rispettare e promuovere la dignità della persona, che viene accolta e presa in carico. L'obiettivo è considerare e valorizzare la persona in tutto il proprio vissuto, sociale, formativo e professionale, in un rapporto di fiducia e di riconoscimento reciproco con il professionista.

Lavoro di rete e di comunità – La ricollocazione in CIOFS/FP-Calabria non è intesa come un ambito privato in cui sono coinvolti solo il professionista e chi è alla ricerca di lavoro. La tematica dei Servizi al Lavoro richiede un'apertura ampia alla rete territoriale di enti, aziende, professionisti, servizi, alla comunità di riferimento, nonché alla rete allargata offerta dai social network.

3.3. I servizi erogati

Le aree di servizio previste sono ripartite in relazione al destinatario e suddivise nelle seguenti articolazioni:

A. SERVIZI ALLE PERSONE

A1 – Informazione

Finalità:	Sostenere l'utente nell'acquisire informazioni utili nell'orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata
Attività:	Colloquio informativo utile alla definizione del bisogno espresso dall'utente. Invio a servizio di accoglienza o altro servizio del territorio.
Modalità di accesso:	Diretto e gratuito in orario di sportello

A2 – Accoglienza-primario filtro e presa in carico

Finalità:	Analizzare il bisogno dell'utente e articolare un primo percorso di politica attiva.
Attività:	Analisi della domanda e dei bisogni espressi dall'utente Aggiornamento dei dati Presentazione delle modalità e funzionamento della presa in carico nell'ambito dei servizi al lavoro Sottoscrizione del Patto di servizio
Modalità di accesso:	Diretto in orario di sportello

A3-Orientamento professionale

Finalità:	Costruire e definire un percorso personalizzato utile a promuovere attivamente l'inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro o migliorare la propria posizione nel mercato del lavoro.
Attività:	Colloqui di orientamento di I° livello Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente Supporto nella redazione del curriculum vitae
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

A4-Consulenza orientativa

Finalità:	Supportare nell'individuazione dell'obiettivo professionale al fine di definire il percorso personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato
Attività:	Colloqui di orientamento di II livello Bilancio di competenze Supporto nella redazione del curriculum vitae
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

A5 – Accompagnamento al lavoro

Finalità:	Supportare nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all’inserimento lavorativo
Attività:	Supporto nella redazione di lettere di accompagnamento al curriculum vitae Preparazione a un’adeguata conduzione di colloqui di lavoro Accompagnamento nell’attività di ricerca attiva di opportunità formative e di inserimento lavorativo Supporto all’autopromozione
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

A6 – Incrocio domanda/offerta di lavoro

Finalità:	Sostenere e agevolare l’incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, un tirocinio, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende
Attività:	Accompagnamento nella fase di scouting e promozione dell’utente nei confronti delle imprese Individuazione delle opportunità lavorative Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione Svolgimento della fase di pre-selezione
Modalità di accesso:	Previa presa in carico in progetto di politica attiva

B. SERVIZI AI DATORI DI LAVORO

B1- Promozione e scouting

Finalità:	Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni, quali servizi di consulenza e incrocio D/O
Attività:	Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale
Modalità di accesso:	Diretto in orario di sportello

B2 – Informazione e accesso ai servizi

Finalità:	Fornire informazioni all’impresa sui servizi offerti, identificare i fabbisogni dell’impresa e illustrazione dei possibili ambiti di supporto
Attività:	Illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso) Compilazione della scheda aziendale, rilevazione del fabbisogno professionale Stipula del Patto di Servizio in cui vengono definiti i reciproci impegni
Modalità di accesso:	Diretto in orario di sportello

B3 – Consulenza

Finalità:	Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all’inserimento e alla gestione delle risorse umane
-----------	---

Attività:	Assistenza ai datori di lavoro sulle misure di accompagnamento al lavoro (es. stage, tirocini, apprendistato), inserimento di soggetti svantaggiati Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali
Modalità di accesso:	Previa presa in carico su progetti di politica attiva

B4 - Incontro domanda/offerta di lavoro

Finalità:	Supportare le imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi
Attività:	Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca Raccolta e verifica di auto-candidature Presentazione ai datori di lavoro delle candidature pre-selezionate Registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo
Modalità di accesso:	Previa presa in carico su progetti di politica attiva

4. I servizi formativi

Il CIOFS/FP Calabria progetta, coordina ed eroga corsi di formazione professionale nelle loro diverse tipologie: iniziale, superiore, continua, permanente ed in alternanza. Le attività e i progetti riguardano settori e aree professionali diverse in riferimento al territorio su cui insistono.

4.1 Ambiti di intervento

4.1.1. Formazione iniziale

La formazione iniziale è rivolta a giovani in uscita dal primo ciclo del percorso di istruzione; consente di assolvere all'obbligo di istruzione e di acquisire una qualifica professionale.

Destinatari

Adolescenti che in uscita dal primo ciclo del percorso di istruzione non intendono proseguire gli studi nel sistema dell'istruzione e non sono inseriti in percorsi di apprendistato.

4.1.2. Formazione continua

Progettazione e realizzazione (anche con l'utilizzo di fondi pubblici), di interventi formativi rivolti a dipendenti delle aziende, impiegati e operai, dirigenti.

Modalità di erogazione

Tutte le azioni, di durata variabile rilasciano un attestato di frequenza, un attestato di qualificazione/specializzazione, valido ai sensi della Legge 845/78, "Legge-quadro in materia di Formazione Professionale", oppure sono valide per l'ottenimento di crediti formativi.

Vengono offerti su richiesta delle aziende in funzione delle esigenze aziendali, corsi di approfondimento e corsi specialistici, garantendo in tal modo alle Aziende locali la giusta consulenza per poter affrontare nuovi scenari sempre più competitivi.

4.1.3. Formazione Superiore

Post-diploma / post obbligo di istruzione

Finalità del servizio

Progettare ed erogare attività formative finalizzate ad elevare il livello di qualificazione di giovani e adulti, a collegare domanda e offerta di lavoro e offrire una serie di opportunità diversificate, attraverso l'integrazione con il territorio, in particolare con il sistema delle imprese.

Modalità di erogazione

I percorsi formativi di qualificazione superiore post diploma hanno durata variabile, dalle 600 alle 3000 ore; vengono privilegiate metodologie di tipo attivo e multidisciplinare e curata l'acquisizione di atteggiamenti e dinamiche relazionali in contesti lavorativi specifici.

Al termine dei percorsi, e dopo aver superato un esame, viene rilasciato un Attestato di qualifica Superiore o di specializzazione.

Destinatari

Giovani in possesso del diploma di scuola media superiore o assolvimento obbligo di istruzione

4.1.4. Formazione a catalogo

Finalità del servizio

Offrire azioni di aggiornamento in rapporto alle nuove prospettive professionali e di lavoro che vengono avanzate a livello nazionale e a livello di Comunità Europea.

Rientrano tra queste le Certificazioni Cambridge, ICDL e altre certificazioni informatiche che vengono erogate a catalogo.

Modalità di erogazione

I Corsi AICA preparano adeguatamente agli esami previsti per il conseguimento della Patente Europea. Seguendo i corsi ICDL è possibile apprendere tutte le conoscenze previste per i sette esami ECDL ed altre certificazioni specifiche.

Nel corso vengono svolti, con la continua assistenza del docente, esercizi pratici e test sugli argomenti trattati.

Per chi ha già delle conoscenze ed ha bisogno di una preparazione solo per alcuni degli esami previsti dalla Patente è possibile seguire i singoli moduli in base alle proprie necessità.

Per chi intende acquisire le competenze tali da consentire al candidato di elaborare comunicazioni scritte ed orali in lingua Inglese atte ad interagire con colleghi e clienti che ruotano intorno al mondo commerciale, vengono offerti corsi di lingua inglese certificati CAMBRIDGE.

Destinatari

Utenza variegata che va dall'adolescente all'adulto lavoratore

5. Modalità di accesso (sedi e recapiti)

Per poter usufruire dei servizi al lavoro promossi dal CIOFS/FP-Calabria, il cittadino può rivolgersi alla sede accreditata, recandosi direttamente o telefonando per fissare un appuntamento.

Recapiti e orario sono disponibili sul sito web del CIOFS/FP-Calabria www.ciofspfcalabria.it;

6. Descrizione della struttura

Le scelte progettuali per l'arredo degli ambienti dell'AGENZIA PER IL LAVORO – CIOFS/FP Calabria tengono conto della consapevolezza di quanto possa essere importante un'architettura per gli ambienti di servizio a giovani e utenti che favorisca i processi di collaborazione e cooperazione, promuovendo al contempo il benessere psicofisico degli utenti e del personale e che sia coerente con i valori etici ed estetici che l'Ente intende rafforzare.

L'Agenzia per il lavoro CIOFS/FP-Calabria vuole essere in grado di offrire ai propri utenti, dirigenti ed a tutto il personale coinvolti ambienti sicuri, adeguati, per la collaborazione, lo sviluppo delle attività di consulenza sia individuale quanto collettive, di formazione ed orientamento e di sensibilizzazione alle politiche attive del lavoro.

Credendo nell'importanza della collaborazione e allo scambio fra pari l'Agenzia per il lavoro offre luoghi di lavoro ove gli operatori e gli utenti potranno incontrarsi anche informalmente per favorire un dialogo efficace ai fini di una strategia continua di ricerca attiva del lavoro.

Si punta ad offrire un ambiente stimolante, accogliente, sicuro, tecnologicamente attrezzato e favorevole alla crescita professionale; condizione necessaria per imporre miglioramento e sviluppo della qualità del servizio.

6.1 Spazi interni e arredi

Arredi e sistemazioni sono interpretati, non solo a rispetto del Bando, ma per essere considerati:

- come luoghi accoglienti e ospitali che favoriscono la socializzazione e in generale diverse modalità di relazione e incontro.
- come spazi condivisi anche con l'ente di formazione, dove mettere in atto interventi mirati alla informazione della cittadinanza.

Il nostro intento è che **arredi e sistemazioni migliorino la vivibilità degli spazi** in particolare attraverso:

- la suddivisione degli stessi;
- l'inserimento di elementi che connotino in modo accogliente lo spazio
- l'inserimento di elementi che ne consentano l'uso anche in senso polifunzionale;
- l'inserimento di elementi che promuovano la gestione, da parte degli utenti, di alcune funzioni.

6.2 I principali Spazi interni e arredi

I principali spazi interni a disposizione del pubblico sono:

1. *Sportello help desk informativo*

2. *Sala colloqui individuali*
3. *Sala per i servizi di governo*
4. *Sala colloqui collettivi*

7. Reclami e miglioramento del servizio

Ci impegniamo costantemente per mantenere alta la qualità dei servizi, attraverso:

- l'adozione, dal 2001 di un Sistema di Qualità, certificato ed approvato dal Lloyd's Register Quality Assurance Italy Srl;
- la gestione reclami:
 - nel caso di un reclamo per disagio arrecato dai nostri servizi, *entro sette giorni lavorativi* saranno adottate le procedure mirate all'eliminazione o alla compensazione del disagio stesso;
 - nel caso di suggerimenti o proposte, entro sette giorni lavorativi sarà comunicata alla persona l'eventuale strategia adottata rispetto a quanto segnalato.
- la programmazione e realizzazione costante di occasioni di aggiornamento dei dipendenti e dei collaboratori
- la registrazione della richiesta informazioni relativamente ad attività formative
- la registrazione della richiesta di formazione su determinate tipologie di corsi
- la registrazione del bisogno aziendale di figure professionali per un migliore incontro – domanda e offerta-formazione e territorio
- il monitoraggio per la misurazione del grado di soddisfazione delle persone che hanno usufruito dei nostri servizi, che è realizzato mediante la somministrazione di questionari i cui risultati vengono elaborati per analizzare punti di forza e di debolezza delle attività svolte e per attivare eventuali strategie di miglioramento
- l'attenzione agli operatori, sia dal punto di vista della relazione umana, sia da quello della professionalità
- l'attenzione alle richieste delle famiglie di minori
- il rispetto delle modalità dello svolgimento delle attività e servizi.

Nonostante ciò, siamo consapevoli che nel nostro lavoro possono esserci aree di criticità in cui si manifestano 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.

E' possibile contattarci in uno dei seguenti modi:

- **inviando la segnalazione mediante la posta tradizionale, telefonando, inviando un fax o mediante e-mail.**

Le segnalazioni pervenute saranno registrate e catalogate. Nel caso di comunicazioni via fax o e-mail sarà anche dato riscontro di ricezione *entro 3 giorni lavorativi seguenti*.

La persona che ha effettuato la segnalazione, sarà ricontattata *entro 6 giorni lavorativi*, per approfondire e comprendere al meglio quanto è stato comunicato.

Il CIOFS/FP-Calabria nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni, a discrezione dei propri utenti, sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, ciò rientra nel Sistema Qualità del CIOFS/FP-Calabria, certificato secondo la norma ISO 9001:2015.

L'istituto del reclamo ha lo scopo di offrire, uno strumento agile e immediato per segnalare al Centro comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi, relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione erogata.

8. Come raggiungerci

CIOFS/FP-Calabria-ETS

sede legale: Reggio Calabria, Via Maria Ausiliatrice, 3

Tel. 0965 673004 - - E-mail: regionale@ciofsfpcalabria.it –
pec ciofsfpcalabria@pec.it

Sito internet: www.ciofsfpcalabria.it

Giorni e orari di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30.

CIOFS/FP- Calabria-ETS sede operativa di Reggio Calabria SERVIZI FORMATIVI E SERVIZI AL LAVORO

Indirizzo: Via Maria Ausiliatrice, 3 – 89133 Reggio Calabria (RC)

Tel. 0965 673004 - E-mail: reggiocalabria@ciofsfpcalabria.it –
ciofsfpcalabria@pec.it

Sito internet: www.ciofsfpcalabria.it

Giorni e orari di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30.

CIOFS/FP-Calabria-ETS sede di Rosarno (RC) SERVIZI FORMATIVI E SERVIZI AL LAVORO

Indirizzo: Piazza S.G. Bosco, 2 – 89025 Rosarno (RC)

Tel. 0965 773480 - E-mail: rosarno@ciofsfpcalabria.it–
ciofsfpcalabria@pec.it

Sito internet: www.ciofsfpcalabria.it

Giorni e orari di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30.

CIOFS/FP-Calabria-ETS sede operativa di Soverato SERVIZI FORMATIVI

Indirizzo: Via S.G. Bosco, 7 – 88068 Soverato (CZ)

Tel. 0967 227694 - E-mail: Soverato@ciofsfpcalabria.it –
ciofsfpcalabria@pec.it

Sito internet: www.ciofsfpcalabria.it

Giorni e orari di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

