

# *CARTA DEI SERVIZI*



***TARGET OUT Onlus Soc. Coop. Sociale a r.l.***

*Via Vittorio Emanuele, 12 - 90035 Marineo (PA)*

*Tel/Fax: 091.8726861*

e-mail: [info@targetout.org](mailto:info@targetout.org) – sito: [www.targetout.org](http://www.targetout.org)

# INDICE

<b>CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>1</b>
<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>1. PRESENTAZIONE DI TARGET OUT ONLUS .....</b>	<b>4</b>
<b>2. FORMAZIONE PROFESSIONALE .....</b>	<b>7</b>
<b>3. REGOLAMENTO DEL CORSO .....</b>	<b>10</b>
<b>4. TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ .....</b>	<b>12</b>

## PREMESSA

*Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti di TARGET OUT ONLUS. Costituisce un importante strumento di controllo da parte dell’utente sulle modalità per l’utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell’informazione.*

*Essa illustra, altresì, gli organismi interni all’Ente preposti alla tutela dell’allievo e degli utenti dei Servizi e le procedure per la presentazione di reclami contro atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l’efficacia delle attività connesse con l’erogazione del servizio.*

*In sintesi, l’obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente l’utente nella gestione del nostro ente attraverso la conoscenza, la scelta e la verifica.*

*L’Amministratore Unico  
(Salvatore Sclafani)*

	<p><b>TARGET OUT Onlus Soc. Coop. Sociale a r.l.</b>  Via Vittorio Emanuele, 12 - 90035 Marineo (PA)  Tel/Fax: 091.8726861  e-mail: <a href="mailto:info@targetout.org">info@targetout.org</a> – sito: <a href="http://www.targetout.org">www.targetout.org</a></p>
--	---

## **1. PRESENTAZIONE DI TARGET OUT ONLUS**

### **PRESENTAZIONE**

**TARGET OUT ONLUS** ente di formazione nasce nell'anno 1997.

I locali di **TARGET OUT ONLUS** si trovano:

- *Marineo via Vittorio Emanuele, n. 12, (sede legale ed amministrativa)*
- *Bolognetta via Vittorio Emanuele, n.8, (sede formativa)*

Nei locali secondo il *Decreto Ministeriale n. 236 del 14 giugno 1989* non esistono barriere architettoniche.

### **FINALITÀ**

La finalità generale di **TARGET OUT ONLUS** è l'ideazione e realizzazione di progetti di alta formazione professionale rivolti a soggetti non occupati e/o occupati nell'ottica di favorire il loro inserimento/miglioramento lavorativo coerentemente con lo sviluppo socio-economico del territorio; l'erogazione di servizi di consulenza alla persona sostenendo e supportando la crescita professionale, etico – relazionale e socio-culturale, in un ottica di formazione continua tale da consentire la permanenza qualificata nel Mercato del Lavoro migliorando la qualità della vita professionale.

Per perseguire il principio del miglioramento continuo **TARGET OUT ONLUS** ha predisposto un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Data di emissione: <b>28.05.2010</b>  N° di revisione: <b>01</b>  <b>Pagina 4 di 14</b></p>
---------------------------------	--

 Onlus Soc. Coop. Sociale ar.l.	<b>TARGET OUT Onlus Soc. Coop. Sociale a r.l.</b> Via Vittorio Emanuele, 12 - 90035 Marineo (PA) Tel/Fax: 091.8726861 e-mail: <a href="mailto:info@targetout.org">info@targetout.org</a> – sito: <a href="http://www.targetout.org">www.targetout.org</a>
---	--

**PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi di **TARGET OUT ONLUS** si ispira agli articoli n° 3 - 30 - 33 - 34 della Costituzione Italiana

**UGUAGLIANZA**

*L'Ente si impegna a garantire che non avvenga alcuna discriminazione nell'erogazione dei servizi.*

**IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

*Tutto il Personale dell'Ente si impegna ad agire secondo i criteri di obiettività ed equità garantendo regolarità nello svolgimento di tutte le attività realizzate.*

**ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

*L'Ente favorirà la continuità ed il collegamento tra i diversi ordini delle Istituzioni di riferimento ed il Mercato del Lavoro di settore, curando i rapporti con gli altri enti operanti nel territorio con i quali spesso si realizzano iniziative comuni per garantire l'accoglienza degli utenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alle fasi iniziali e tenendo conto delle priorità e delle situazioni di rilevante necessità.*

**DIRITTI DEGLI ALLIEVI /UTENTI**

*L'Ente riconosce il diritto alla conoscenza e alla formazione professionale di tutti gli allievi, come presupposto fondamentale dell'esercizio di diritto di cittadinanza italiana.*

**PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

*L'Ente si impegna ad erogare i suoi servizi con regolarità e continuità, applicando le norme sancite dalla legge. Nella cultura della trasparenza sarà compito dell'Ente semplificare tutte le procedure, informare correttamente e celermente, promuovere la partecipazione di tutte le componenti. Tutte le attività dell'Ente e particolarmente l'orario di servizio devono rispondere a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi e dell'attività didattica in corrispondenza ai bisogni dell'utenza.*

*Gli Enti locali e le Istituzioni devono impegnarsi a partecipare alla gestione dell'Ente promuovendolo come centro culturale, sociale e civile.*

<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Data di emissione: <b>28.05.2010</b> N° di revisione: <b>01</b> <b>Pagina 5 di 14</b>
--------------------------	---

## **LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

*La programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento e garantisce la formazione professionale dell'allievo, nonché l'erogazione dei servizi all'utente, facilitandone la conoscenza, la competenza tenendo conto delle potenzialità espresse e delle capacità e abilità nel rispetto degli obiettivi prefissi.*

*L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale incaricato e un compito dell'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.*

## **STRUTTURA**

L'erogazione dei servizi formativi è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- ◆ Amministratore Unico
- ◆ Responsabile qualità
- ◆ Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
- ◆ Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
- ◆ Responsabile area amministrazione del personale
- ◆ Responsabile area gestione, controllo e rendicontazione
- ◆ Responsabile sede formativa
- ◆ Segreteria didattica
- ◆ Tutor
- ◆ Docenti

Per l'individuazione dei rapporti e delle interfacce di **“TARGET OUT ONLUS”** si veda l'*All.1 PR.5.5.1 “Organigramma aziendale”*.

La struttura logistica dell'Ente è costituita da:

- ◆ **DIREZIONE**
- ◆ **SEGRETERIA**
- ◆ **AULA DIDATTICA TEORICA E PRATICA è disponibile presso le sedi operative**

Nel rispetto della legislazione più recente per la sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/08), l'Ente ha predisposto il Piano della sicurezza e tiene sotto controllo la sicurezza degli ambienti, apportando tutte le modifiche ed ammodernamenti necessari; in particolare è dotata di efficienti piani antincendio ed ha adeguato tutti gli impianti elettrici.

L'Ente mantiene il proprio impegno per l'eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la struttura alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 ed è disponibile ad effettuare ulteriori miglioramenti, qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei portatori di handicap lo richiedessero.

Tutte le sedi sono dotate di almeno due servizi igienici distinti per sesso. In ogni aula sono presenti prese elettriche a norma CEI.

## **2. FORMAZIONE PROFESSIONALE**

### **CONTRATTO FORMATIVO**

L'azione formativa presuppone il coinvolgimento attivo di tutti i soggetti (coordinatore, docente, tutor, allievo) che a vario titolo vi partecipano.

Perché il percorso formativo risulti efficace è necessario che i docenti rendano partecipi gli allievi degli obiettivi dei moduli didattici, della metodologia d'intervento, del processo di verifica e valutazione dell'apprendimento.

Gli allievi saranno pertanto i veri protagonisti dell'azione formativa partecipando così alla costruzione della loro identità personale e professionale.

Ciascun allievo deve conoscere:

- la finalità dell'intervento formativo
- il percorso didattico specifico
- le azioni che concorrono alla realizzazione dell'intervento
- l'equipe di lavoro che supporta il percorso formativo (tutor, segreteria)

Ciascun docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare gli allievi rispetto all'intervento didattico
- esplicitare la metodologia d'intervento, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

Il gruppo dei Docenti sotto la direzione del coordinatore di progetto o dal direttore didattico e del tutor d'aula, nella Programmazione didattica, condivide la metodologia d'intervento, formula gli obiettivi in relazione alla finalità del progetto e all'utenza nel suo insieme; decide i criteri di valutazione degli allievi e programma le attività adeguate ai loro bisogni in coerenza con le competenze delle risorse umane impiegate e compatibili con le risorse logistiche, strumentali ed economiche.

I docenti nell'ambito delle singole programmazioni didattiche adeguano gli obiettivi formativi, e perciò i contenuti dei moduli di apprendimento, al contesto formativo dell'aula selezionata, mettendo in atto le strategie opportune per favorire l'apprendimento partecipato e l'evoluzione professionale di ciascun allievo.

L'andamento didattico e il processo formativo viene monitorato attraverso strumenti atti a consentire agli allievi un'autovalutazione in progress e la valutazione dell'offerta formativa.

Il coordinatore del progetto e/o il direttore didattico hanno la facoltà di intervenire nell'ambito dell'azione formativa per valutare il processo di apprendimento ed eventualmente trovare strategie opportune per contribuire al raggiungimento degli obiettivi progettuali.

#### LA CONVENZIONE

Nell'erogazione dei servizi di norma si stipulano convenzioni che regolano i rapporti che intercorrono tra i partner che realizzano l'attività, si fissano gli obiettivi, si stabiliscono le responsabilità, i compiti, la tempistica, gli ambiti di intervento economico e finanziario. La convenzione impegna i firmatari a rispettarne i principi ispiratori e a rispettarne le norme stabilite. Essa è valida fino alla realizzazione degli scopi prefissi e può essere rinnovata con l'accordo di tutti i sottoscrittori.

#### ALLIEVI

<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Data di emissione: <b>28.05.2010</b>  N° di revisione: <b>01</b>  <b>Pagina 8 di 14</b></p>
---------------------------------	--



Sono fruitori del servizio formativo nonché i protagonisti del processo di apprendimento.

In particolare hanno diritto ad avere:

- un Ente organizzato in funzione dei loro bisogni di formazione
- il riconoscimento e la valorizzazione della loro identità personale, culturale, etnica e religiosa
- il rispetto delle diversità individuali e sociali soprattutto in presenza di diversabilità e/o di svantaggio
- un insegnamento individualizzato coerente con le capacità di apprendimento e i ritmi di sviluppo personali
- la possibilità di fruire di una buona qualità di insegnamento
- un’informazione chiara e completa sul funzionamento dell’Ente e sull’organizzazione e attuazione dell’attività didattica

Gli allievi hanno il dovere di :

- impegnarsi nell’apprendimento con continuità
- partecipare attivamente all’attività didattica
- acquisire le conoscenze e competenze previste dal profilo professionale oggetto della formazione
- rispettare le regole e le decisioni sottoscritte nel regolamento del corso
- attenersi scrupolosamente alle norme di comportamento e di igiene indicate nel Regolamento del corso e alla normativa vigente.

**SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L’Ente individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità nelle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria

**MODALITÀ DI ACCESSO**

**SEGRETERIA**

<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Data di emissione: <b>28.05.2010</b>  N° di revisione: <b>01</b>  <b>Pagina 9 di 14</b></p>
---------------------------------	--

da lunedì a venerdì

9:30 – 12:30

Da lunedì a giovedì

16:00 – 18:00

### 3. REGOLAMENTO DEL CORSO

- 1) La durata dei corsi sarà variabile in funzione dello specifico intervento e verrà distribuito tra ore di teoria, pratica e stage.
- 2) Le lezioni si svolgeranno presso i locali dell'ente, preferibilmente nei giorni dal lunedì al venerdì. I suddetti orari e/o giorni di frequenza potranno subire modifiche al fine di garantire il raggiungimento del monte ore complessivo previsto dal progetto.
- 3) Durante il corso sarà effettuata attività di stage presso strutture della Regione Sicilia. L'orario dello stage è subordinato alla disponibilità delle strutture ospitanti, e pertanto potrà essere realizzato anche in orari pomeridiani. La partecipazione allo stage è considerata essenziale ai fini dell'ammissione agli esami finali e rientra comunque tra le ore previste dal percorso formativo.
- 4) Nel caso di corsi di formazione organizzati sulla base di Bandi e/o Avvisi pubblici, gli allievi avranno diritto ad una indennità di effettiva frequenza a seconda del tipo di finanziamento ricevuto e in relazione a quanto stabilito dall'Ente finanziatore. Le indennità erogate sono assoggettabili a ritenuta fiscale ai sensi della L. 835/82.
- 5) L'indennità di frequenza sarà corrisposta agli allievi/e entro trenta giorni dalla chiusura del corso e comunque successivamente all'erogazione del contributo ed in misura proporzionale agli acconti ricevuti.
- 6) La mancata partecipazione a più del 30% delle ore del corso totali non dà diritto alla certificazione né all'indennità.
- 7) Nel caso di corsi finanziati, gli allievi fuori sede avranno diritto al rimborso delle spese di viaggio (abbonamento extraurbano) purché effettuate con mezzi pubblici, e solo dietro consegna dei documenti di viaggio in originale. Avranno inoltre diritto al vitto ed eventualmente all'alloggio in caso di documentata incompatibilità degli orari dei mezzi pubblici con le attività formative.

- 8) Nell'ambito dell'attività formativa, viene assicurato agli allievi l'utilizzo delle attrezzature e dei materiali didattici. Saranno forniti inoltre individualmente, materiali di cancelleria, dispense e/o testi didattici. Per tutto il materiale che gli allievi riceveranno firmeranno apposita ricevuta.
- 9) E' garantita agli allievi la copertura assicurativa per l'intera durata del corso compresa quella per rischi in itinere.
- 10) Nel caso di corsi finanziati, la frequenza al corso è gratuita e obbligatoria. Gli allievi che frequenteranno meno del 70% delle ore previste dal percorso formativo saranno esclusi dal corso.
- 11) Gli allievi che arriveranno in ritardo rispetto all'orario di inizio delle lezioni saranno ammessi in aula nell'ora successiva, previa autorizzazione del docente.
- 12) Non è previsto l'allontanamento degli allievi dalla sede delle lezioni del corso se non in casi del tutto eccezionali e per validi motivi, e comunque dietro autorizzazione del Tutor del corso, che provvederà ad annotarlo sul registro delle presenze.
- 13) Gli allievi che si assenteranno dalle lezioni per dieci giorni consecutivi saranno esclusi dal corso, salvo giustificati motivi. In tal caso gli stessi dovranno comunicare tempestivamente per iscritto la motivazione dell'assenza e/o fare pervenire all'Ente di Formazione, certificato medico.
- 14) In caso di assenza per almeno tre giornate consecutive, gli allievi dovranno far pervenire all'Ente di Formazione, adeguato certificato medico e/o dovranno giustificare per iscritto il motivo dell'assenza.
- 15) Gli allievi verranno ritenuti responsabili di eventuali danni causati ai beni ed alle attrezzature messe loro a disposizione, nonché dei danni eventualmente causati all'interno dei locali dell'Ente e/o dello stabile.
- 16) Durante le lezioni è severamente proibita l'introduzione e l'uso di floppy disk e CD-ROM diversi da quelli che saranno messi a disposizione dai docenti del corso.
- 17) È severamente vietato fumare in tutti i locali della sede di svolgimento del corso.
- 18) È vietato l'uso dei cellulari durante le ore di lezione. Pertanto gli stessi dovranno essere tenuti spenti tranne che durante la eventuale pausa prevista dal calendario didattico.

- 19) L'attività didattica sarà sospesa secondo le festività di calendario.
- 20) Gli esami finali prevedono prove teorico-pratiche individuali e/o di gruppo, atte a verificare le conoscenze, le competenze tecnico-professionali e trasversali.
- 21) Gli Allievi s'impegnano a comunicare la propria situazione occupazionale per almeno 12 (dodici) mesi dal termine delle attività didattiche al fine di consentire alla **TARGET OUT ONLUS** di effettuare i monitoraggi richiesti dalle disposizioni previste dall'Ente pubblico finanziatore.
- 22) Per quanto non previsto dal presente regolamento, si farà riferimento alle normative regionali, nazionali e/o Comunitarie in vigore.

#### **4. TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ**

Fa parte della ragion d'essere del ns. Ente fornire le migliori prestazioni in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite degli utenti; l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti sono, pertanto, considerate un dovere deontologico di tutto il personale.

Il ns. Ente mette a disposizione del Personale operante nella Scuola tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

#### **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI**

Il ns. Ente rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini utenti mediante la distribuzione di un questionario; i risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report trimestrale che viene inviato alla Direzione. Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

#### **PRESENTAZIONE RECLAMI**

I reclami e gli esposti relativi al servizio formativo devono essere indirizzati al Presidente, redatti in forma scritta e contenere le generalità dello scrivente. Se annunciati telefonicamente o a voce, devono essere sottoscritti entro 5 giorni, per poter essere presi in considerazione.

<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Data di emissione: <b>28.05.2010</b> N° di revisione: <b>01</b> <b>Pagina 12 di 14</b>
--------------------------	--

I reclami e gli esposti anonimi non verranno presi in considerazione, pur tuttavia il Presidente avrà cura di constatare quanto denunciato e, qualora ne ravvisi la fondatezza, di prendere i provvedimenti che la situazione richiede.

Egli, nell'ambito delle sue competenze, si impegna a rimuovere le cause che hanno generato insoddisfazione dell'utenza.

Il Presidente ogni anno redige una relazione sui reclami e la inserirà nel Riesame della Direzione.

#### **ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA**

Il ns. Ente ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente formativo sia in quello tecnologico e di accoglienza degli utenti.

#### **Rapporti con l'utenza**

Sono gestiti dal Presidente in forma prioritaria e da tutto il personale dell'Ente per quanto di competenza.

La gestione dei rapporti con l'utenza mira ad assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela degli utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

Il Responsabile Qualità fornisce il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità dell'Ente, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni degli utenti fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

#### **Comitato Qualità**

È costituito da: Presidente, e Responsabile Qualità

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del Sistema Qualità dell'Ente analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di audit interno, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dagli utenti.

Il Comitato Qualità promuove l'attuazione di azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato Qualità

riesamina l'intera struttura del Sistema Qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative degli utenti.

Gruppo di Audit Interno

Con il coordinamento del Responsabile Qualità che effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di audit interno sono designati dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

*L'Amministratore Unico*