



CEDOCS società cooperativa sociale
39100 Bolzano - Corso Libertà 15
Tel +39 0471 930096
Fax +39 0471 509105
infopoint@cedocs.it
www.cedocs.it

CARTA DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA SOCIALE CEDOCS



Carta dei servizi della cooperativa sociale CEDOCS Agenzia di educazione permanente

INDICE

La Carta dei servizi
Il CEDOCS in breve
Il contesto di riferimento
Principi fondamentali
Principali riferimenti normativi
L'offerta di servizi
Modalità e criteri di accesso ai servizi
Impegni e standard di qualità dei servizi
Rapporti con gli utenti
Recapiti e orari
Scheda per i suggerimenti

La carta dei servizi è disponibile sia online sul sito www.cedcocs.it, sia in formato cartaceo. Può essere scaricata dal sito o ritirata in sede.

La Carta dei servizi

La Carta dei servizi dell’Agenzia di educazione permanente CEDOCS si uniforma ai principi stabiliti dalla direttiva nazionale sulla qualità e la carta dei servizi del 27 gennaio 1994. Nella Carta dei servizi il CEDOCS descrive quali servizi offre, con quali modalità, e quali obiettivi e standard di qualità intende garantire. Descrive inoltre come intende verificare il rispetto degli standard e migliorare la qualità dei servizi rendendoli sempre più funzionali ai bisogni formativi degli utenti.

Il CEDOCS in breve

Il CEDOCS è una cooperativa sociale non profit riconosciuta dalla Provincia autonoma di Bolzano quale Agenzia di educazione permanente. Opera in questo settore dal 1986. È accreditata quale sede formativa dal servizio Fondo Sociale Europeo della Provincia e realizza inoltre azioni formative finanziate dall’Unione Europea. Nel 2007 ha ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 con riferimento allo sviluppo di un sistema di gestione per la qualità volto alla soddisfazione dell’utente e al miglioramento continuo dei servizi.

L’attività del CEDOCS è sostenuta, in modo particolare, dagli uffici provinciali Educazione permanente e Bilinguismo e lingue straniere e dall’Assessorato provinciale alla Cultura italiana e dal Comune di Bolzano.

Il contesto di riferimento

La **formazione permanente** è un campo d’importanza centrale nel quadro delle strategie comunitarie per la sua capacità di promuovere l’evoluzione economica e sociale, la coesione sociale e la partecipazione attiva dei cittadini allo sviluppo dell’emergente società della conoscenza.

A livello provinciale **le linee politiche** per la formazione permanente sono definite nella legge provinciale n. 41 del 1983, in base alla quale “ogni cittadino ha il diritto che gli vengano fornite opportunità di educazione permanente quali consolidamento e ampliamento delle sue cognizioni e capacità sul piano personale, civile, professionale e sociale, nell’ambito delle strutture disponibili.”

In base alla legge provinciale l’assetto dell’offerta del **sistema di educazione permanente locale** comprende tutte “le forme di insegnamento organizzato, compresi gli interventi volti al recupero di istruzione scolastica e gli insegnamenti a distanza, esclusi i corsi pubblici di istruzione scolastica e di formazione professionale di base, nonché quelli organizzati da istituzioni private autorizzate al rilascio di titoli con valore legale.”

Principi fondamentali

Uguaglianza

Il CEDOCS fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra gli utenti, senza differenze di età, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Garantisce l'imparzialità del trattamento tra le diverse aree geografiche e categorie sociali, operando nel rispetto del diritto alla riservatezza.

Socialità

Il CEDOCS si impegna a garantire un'offerta di qualità indirizzata in particolare a quei cittadini che appartengono a fasce deboli della società o con ridotte opportunità formative. Con opportune misure favorisce la partecipazione alle proprie attività degli appartenenti alla fascia "over 50".

Imparzialità

L'attività formativa si uniforma ai criteri di obiettività, equità e imparzialità, bilanciandoli con il soddisfacimento delle esigenze individuali. L'offerta formativa complessiva si orienta alla pluralità degli approcci e delle idee.

Continuità

Il CEDOCS si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o irregolare funzionamento dei servizi, adotta i provvedimenti necessari per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il CEDOCS garantisce la continuità dell'offerta formativa nel tempo, nella prospettiva dell'apprendimento per tutta la vita.

Diritto di scelta

Il CEDOCS offre informazione e assistenza con riguardo alla propria offerta formativa, indirizzando all'occorrenza l'utente verso altre agenzie operanti nell'ambito del sistema di educazione permanente provinciale.

Partecipazione

Il CEDOCS favorisce la partecipazione attiva del cittadino al progresso della società con azioni formative idonee a sviluppare le conoscenze e le competenze personali, sociali, civiche e occupazionali dell'individuo. Il CEDOCS raccoglie e analizza ogni suggerimento, segnalazione e reclamo degli utenti per rendere i servizi sempre più rispondenti alle loro esigenze formative.

Efficienza ed efficacia

Il CEDOCS persegue il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Principali riferimenti normativi

- Legge provinciale 7 novembre 1983, n. 41 “Per la disciplina dell’educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche” e successive modifiche e integrazioni (modifica con legge provinciale 20 aprile 1993, n. 9 e con legge provinciale 13 ottobre 1993, n. 15).
- Commissione Europea, Insegnare e apprendere verso la società conoscitiva, Lussemburgo, 1996.
- Commissione Europea, Memorandum sull’istruzione e la formazione permanente, 2000.
- D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
- D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286, capo III, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi”.
- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita ai cittadini”.
- Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione 19 dicembre 2006 “Per una pubblica amministrazione di qualità”.
- D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di “ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

L’offerta di servizi

L’attività del CEDOCS si orienta ai requisiti del sistema per la gestione della qualità ISO 9001:2000, adottato come quadro di riferimento per la progettazione e l’erogazione di attività formative, culturali e di educazione permanente, oltre che per la promozione del bilinguismo e l’incentivazione delle lingue straniere.

Informazione e orientamento

Gli operatori del CEDOCS informano tutti gli interessati sulle caratteristiche e il funzionamento dei servizi e sull’offerta formativa esistente. Su richiesta, indirizzano l’utente verso l’iniziativa o il percorso formativo che meglio risponde alle esigenze individuali.

Le informazioni dettagliate sui recapiti e gli orari si trovano nell’ultima pagina.

Promozione e pubblicizzazione

Il CEDOCS promuove e pubblicizza periodicamente le proprie attività formative attraverso i seguenti canali:

- brochure dei corsi
- catalogo online dei corsi (www.cedocs.it)
-
-

- catalogo online dell'offerta formativa del sistema di educazione permanente sul sito web:
http://www.provincia.bz.it/cultura/educazionepermanente/corsi/index_i.htm
- pubblicazione annuale "Corsi & Percorsi" a cura dell'Ufficio Educazione Permanente della Provincia
- CEDOCS news
- volantini
- newsletter
- inserzioni e articoli nella stampa locale
- spot televisivi
- informazioni via posta sull'offerta formativa agli ex-corsisti.

Il bollettino "Corsi & Percorsi" è disponibile in Agenzia e può essere ritirato anche presso le associazioni culturali e giovanili, le biblioteche e altre istituzioni pubbliche della città, nonché all'Ufficio Educazione Permanente della Provincia, via del Ronco 2, Bolzano.

Interventi formativi

Il CEDOCS offre una varietà di iniziative formative, culturali e di educazione permanente rivolte a differenti gruppi target: bambini, adulti, anziani, immigrati. Alle tradizionali lezioni frontali affianca attività in modalità e-learning che facilitano chi studia o lavora in quanto consentono di gestire l'impegno didattico in modo flessibile. La didattica comprende inoltre cicli di conferenze a tema su svariati argomenti, attività di animazione e doposcuola rivolte a bambini e studenti.

L'offerta di servizi (in media 3500 ore l'anno) si qualifica per l'orientamento alla soddisfazione dei diversi gruppi target e per l'eccellente rapporto qualità/prezzo rispetto al territorio nazionale, favorito dalle politiche provinciali a sostegno dell'educazione permanente. Su richiesta, vengono organizzate iniziative mirate.

Le aree di attività sono le seguenti:

Informatica: corsi e conferenze su microsoft windows, internet, "cd e chiavette"

Lingue: corsi di tedesco e inglese, corsi di preparazione al patentino, corsi di tedesco e stage all'estero

Immigrati: corsi di lingua italiana, formazione e aggiornamento per mediatore culturale, studi e ricerche

Junior: doposcuola, summertime e summertime junior

Over 50: conferenze e corsi di informatica

Crescita personale: corsi e cicli di conferenze a tema su diversi argomenti (salute, informatica, letteratura, fotografia, grafologia, oratoria ed altri)

Ambiente: attività di sensibilizzazione e informazione

Study and work: lavoro temporaneo all'estero (Paesi di area tedesca e Gran Bretagna)

Progetti del Fondo Sociale Europeo: secondo i bandi annuali pubblicati dal servizio FSE della Provincia Autonoma di Bolzano.

Dalla piattaforma online, sul sito www.cedocs.it, è possibile accedere ad alcune delle proposte formative tramite un account fornito direttamente dal CEDOCS.

La tessera annuale, del costo di 10 €, da accesso gratuito a tutte le conferenze e consente di avere uno sconto del 10% su tutti i corsi successivi.

I lavoratori occupati nel settore privato e le persone disoccupate possono usufruire di appositi buoni formativi (voucher), in attuazione di specifiche disposizioni normative nazionali e provinciali.

Modalità e criteri di accesso ai servizi

I corsi e le iniziative del CEDOCS sono aperti a tutti. I minori devono essere accompagnati dai genitori all'atto dell'iscrizione.

Per iscriversi è necessario compilare l'apposito modulo e versare la quota d'iscrizione. L'iscrizione può essere fatta sia in sede, sia online. In quest'ultimo caso, il modulo d'iscrizione può essere scaricato sul sito www.cedocs.it, compilato e inviato via email alla segreteria organizzativa del CEDOCS. Il pagamento può avvenire sia direttamente, in segreteria, sia tramite bonifico bancario. La quota d'iscrizione è pagabile in due rate o in un'unica soluzione, in ogni caso entro il giorno precedente l'inizio del corso.

La quota d'iscrizione viene restituita nei seguenti casi:

- in caso di annullamento del corso, entro 7 giorni dal previsto inizio;
- nel caso il partecipante comunichi la propria disdetta almeno 1 giorno prima dell'inizio del corso.

A corso iniziato la quota non viene restituita.

Patto formativo

All'inizio del corso vengono concordati i reciproci impegni dell'agenzia e dell'utente:

Il CEDOCS si impegna a:

- trasmettere i contenuti programmati del corso tramite docenti qualificati;
- rispettare la durata programmata del corso;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni del programma e concordare con i partecipanti soluzioni alternative;
- utilizzare le metodologie di insegnamento programmata;
- rilasciare a tutti i partecipanti che abbiano frequentato almeno l'80% delle lezioni un attestato finale.

L'utente si impegna a:

- essere puntuale e a frequentare regolarmente il corso;
- firmare regolarmente il registro di presenza;
- rispettare gli altri partecipanti, i locali e l'attrezzatura didattica, come da regolamento interno.

Impegni e standard di qualità dei servizi

Questa sezione contiene gli obiettivi di qualità del CEDOCS. I valori e i principi generali ai quali si ispira l'erogazione dei servizi del CEDOCS sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili. In questo modo gli operatori possono monitorare il livello di qualità dei servizi resi e migliorarlo nel tempo, mentre gli utenti possono verificarne il rispetto.

In particolare, nelle tabelle seguenti sono riportati:

- i **fattori di qualità**, cioè le caratteristiche del servizio rilevanti per gli utenti
- gli **indicatori**, cioè le variabili in grado di rappresentare la qualità del servizio
- gli **obiettivi** (o standard) di qualità che il CEDOCS si impegna a raggiungere.

Informazione/orientamento		
Fattore qualità	Indicatore	Standard
Puntualità del servizio	Tempo di attesa per ottenere informazioni in sede	Max. 15 min.
	Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail	Max. 1 giorno
	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo di iscrizione e l'avvenuta iscrizione	Max. 15 min.
	Intervallo di tempo tra il test di ammissione (per corsi di tedesco e stage estero) e la comunicazione del suo esito	Max. 5 giorni
Disponibilità e continuità del servizio	Numero di ore settimanali di apertura dell'agenzia al pubblico	29 ore/settimana
	Numero di ore settimanali di reperibilità telefonica dei referenti per il pubblico	29 ore/settimana
	Esistenza di un servizio telematico	Almeno 2 servizi: sito internet e posta elettronica
Competenza degli operatori di educazione permanente	Aggiornamento periodico degli operatori	Almeno 3 ore al mese
Capacità di ascolto/empatia degli operatori	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
Accessibilità alle informazioni sull'offerta formativa	Numero di canali di comunicazione	Almeno tre canali informativi

Attualità delle informazioni sull'offerta formativa	Periodicità dell'aggiornamento del catalogo online	Almeno 1 aggiornamento ogni 30 giorni
	Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa	Almeno 3 aggiornamenti l'anno

Attività formativa		
Fattore qualità	Indicatore	Standard
Affidabilità	Patto formativo utente/agenzia	100% dei corsi
	Consegna di un attestato di frequenza finale	100% dei casi previsti in cui la frequenza sia stata di almeno l'80% delle lezioni
Professionalità e competenza dei docenti	Numero di docenti iscritti all'Albo docenti di educazione permanente (ADEP)	4 docenti iscritti all'albo
	Competenza settoriale e didattica	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Aggiornamento docenti ADEP	Almeno 4 ore di aggiornamento all'anno per ogni docente iscritto all'albo
Empatia dei docenti	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
Puntualità	Rispetto degli orari concordati	Almeno 95% delle attività formative iniziate e terminate in orario
Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei casi
	Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati per lo svolgimento delle attività	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Adeguatezza del servizio	Rapporto docente/allievi	Min. 5 allievi per corsi di tedesco; min. 8 allievi per tutti gli altri corsi
	Corrispondenza tra programma previsto e programma effettivamente svolto	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Tasso di abbandono	Inferiore al 5%

Qualità del materiale didattico	Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (dove previsto)	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Attenzione alle esigenze dell'utente	Questionario di soddisfazione sull'iniziativa formativa (escluse le conferenze singole)	100% dei corsi
	Esistenza di procedure per la raccolta dei reclami, suggerimenti, segnalazioni dell'utente	100% dei casi



Rapporti con gli utenti

Informazione e ascolto

Per migliorare il dialogo con gli utenti e contribuire a rendere l'offerta sempre più rispondente alle loro esigenze e aspettative il CEDOCS ha attivato le seguenti forme di ascolto dell'utente:

- rilevazioni della soddisfazione dell'utente mediante questionari al termine del corso;
- raccolta e analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami;
- trattamento delle eventuali criticità o disfunzioni del servizio reso e dei casi di mancato rispetto degli impegni promessi nella Carta.

Suggerimenti e reclami

Il CEDOCS accoglie i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami degli utenti utilizzandoli per migliorare la propria offerta di servizi.

Qualsiasi segnalazione sul servizio ricevuto può essere comunicata alla persona di riferimento direttamente in agenzia, per e-mail, per telefono o via fax, oppure utilizzando l'apposita scheda online disponibile sul sito www.cedocs.it. Il CEDOCS garantisce una risposta entro 3 giorni lavorativi. Su specifica richiesta, è possibile concordare un appuntamento con il presidente dell'Agenzia.

Recapiti e orari

Agenzia di Educazione Permanente
CEDOCS
Società cooperativa sociale a.r.l.
ONLUS

Corso Libertà 15 – 39100 Bolzano
Email: infopoint@cedocs.it
Sito Internet: www.cedocs.it
Telefono: 0471 930096
Fax: 0471 509105

Orario di apertura al pubblico:

Lun-Giov: 9.30 – 12.30 e 15.30 – 19.00

Ven: 9.30 – 12.30

Dove ci trovate:



La nostra sede è raggiungibile con tutte le linee pubbliche principali.



Scheda per i suggerimenti

I vostri suggerimenti sono un importante stimolo a migliorarci.

Grazie! ☺

In quali servizi e/o in quale campo ti piacerebbe che il Cedocs ampliasse la propria offerta?

Stacca la scheda lungo la linea tratteggiata e riponila nel box dei suggerimenti in segreteria oppure spedisila per posta all'indirizzo di Corso Libertà 15, Bolzano. La carta dei servizi è disponibile sia online sul sito www.cedocs.it, sia in formato cartaceo. Può essere scaricata dal sito o ritirata in sede.