FONDAZIONE ENAIP DON ELEUTERIO AGOSTINI

Carta dei Servizi

Formazione · Orientamento · Lavoro · Inclusione

Attenti alla persona, aperti al mercato

www.enaipre.it · fondazione@enaipre.it · 0522 321332

SOMMARIO

1 Chi siamo

Storia, missione, la rete ENAIP, a chi ci rivolgiamo

2 I nostri valori e i principi del servizio

Attenzione alla persona, inclusione, qualità, legame con il territorio

3 I nostri servizi

Formazione, orientamento, servizi per il lavoro, disabilità e inclusione, imprese, progetti internazionali

4 Gli impegni verso chi si rivolge a noi

Standard di qualità, diritti e doveri, reclami e partecipazione

5 L'organizzazione e le sedi

Governance, accreditamenti, strutture, contatti

Che cos'è questa Carta. La Carta dei Servizi è il patto fra la Fondazione e le persone, le famiglie, le imprese e le istituzioni con cui lavora: dichiara chi siamo, che cosa offriamo, quali standard ci impegniamo a rispettare e come chi utilizza i nostri servizi può farsi ascoltare. È redatta in coerenza con lo Statuto, la Politica della Qualità e il Sistema di Gestione per la Qualità della Fondazione e viene aggiornata periodicamente.

1 CHI SIAMO

La Fondazione Enaip Don Eleuterio Agostini è un ente di formazione professionale senza scopo di lucro che opera a Reggio Emilia e nella sua provincia nei campi della formazione, dell'orientamento, dei servizi per il lavoro e dell'inclusione sociale.

Le nostre radici

L'esperienza nasce nel 1968, quando l'Enaip avvia a Reggio Emilia, in convenzione con l'Istituto Artigianelli fondato da don Zefirino Jodi, un Centro di Addestramento Professionale con i primi corsi di falegnameria e aggiustaggio. L'obiettivo di allora – offrire ai giovani un mestiere e un ingresso dignitoso nel mondo del lavoro – resta il cuore del nostro impegno. Da quella intesa è cresciuto un centro che oggi accompagna ogni anno centinaia di ragazzi, adulti, persone con disabilità e imprese del territorio.

La missione

«Il cuore dell'attività svolta dall'ente è una ricercata attenzione alla persona.»

La Fondazione si impegna a dare risposte ai bisogni crescenti di integrazione, accoglienza, gestione del cambiamento e confronto con le differenze. Lavora per prevenire il disagio dei minori e delle famiglie, favorire l'inclusione sociale e accompagnare le persone in modo individualizzato verso il lavoro, tenendo insieme due orizzonti: la centralità della persona e l'apertura al mercato e alle esigenze delle imprese.

La rete ENAIP

La Fondazione fa parte del sistema associativo ENAIP, promosso dalle ACLI: una rete di enti regionali presenti in tutta Italia e in Europa che condividono ideali e obiettivi strategici, mantenendo ciascuno autonomia nel proprio approccio alla persona, alla formazione e al lavoro. In Emilia-Romagna la Fondazione collabora stabilmente con gli altri enti della rete ENAIP regionale e partecipa a reti europee del settore dell'istruzione e formazione professionale.

A chi ci rivolgiamo

Giovani e famiglie • Ragazzi dai 15 anni in obbligo formativo, studenti delle scuole secondarie e le loro famiglie, nella scelta e nel percorso verso una qualifica professionale.	**Adulti** • Persone in cerca di lavoro, occupati che vogliono riqualificarsi o aggiornarsi, persone in condizione di fragilità o a rischio di esclusione.	**Persone con disabilità** • Giovani e adulti con disabilità certificata e persone in carico ai servizi di salute mentale, in percorsi di orientamento, formazione e inserimento lavorativo.
Imprese • Aziende del territorio per tirocini, apprendistato, formazione del personale, ricerca e selezione.	**Istituzioni e servizi** • Regione, Provincia, Comuni, Centri per l'Impiego, AUSL, scuole e terzo settore, in partenariati e progetti condivisi.	**Partner europei** • Enti di formazione, scuole e imprese dei Paesi UE nei progetti di mobilità e cooperazione Erasmus+.

2 I NOSTRI VALORI E I PRINCIPI DEL SERVIZIO

I valori che orientano il lavoro quotidiano della Fondazione, dichiarati nella Politica della Qualità e nello Statuto.

- **Centralità della persona.** Ogni utente è accolto con un progetto individualizzato, che valorizza attitudini, competenze e aspirazioni.
- **Inclusione e accoglienza.** Lavoriamo perché nessuno resti indietro: minori in difficoltà, persone con disabilità, adulti fragili, cittadini stranieri.
- **Lavoro ben fatto.** Un mestiere appreso bene è la prima forma di autonomia e di dignità. La professionalità è l'obiettivo di ogni percorso.
- **Apertura al mercato.** Ascoltiamo i fabbisogni delle imprese e del territorio e aggiorniamo l'offerta, i laboratori e le tecnologie.
- **Comunità educante.** Famiglie, docenti, tutor, imprese e servizi sono alleati nel percorso di crescita delle persone.
- **Rete e territorio.** Operiamo in partenariato con istituzioni, scuole, servizi sociali e sanitari, imprese e terzo settore.
- **Qualità e miglioramento continuo.** Monitoriamo i risultati, ascoltiamo utenti e committenti e correggiamo ciò che non funziona.
- **Dimensione europea.** La mobilità internazionale e i progetti europei sono parte stabile della nostra proposta formativa.

I principi del servizio pubblico che rispettiamo

Principio	Che cosa significa per chi si rivolge a noi
Uguaglianza e imparzialità	Accesso ai servizi senza distinzioni di genere, origine, religione, opinioni, condizione economica o disabilità; criteri di selezione trasparenti e pubblicati.
Accoglienza e accessibilità	Sedi raggiungibili e prive di barriere, informazioni chiare, personale dedicato all'accoglienza e all'orientamento.
Continuità	Erogazione regolare delle attività secondo i calendari comunicati; in caso di variazioni, tempestiva informazione agli interessati.
Partecipazione	Utenti, famiglie e imprese possono esprimere valutazioni, proposte e reclami; le loro indicazioni entrano nel riesame annuale della qualità.
Efficacia ed efficienza	Risorse pubbliche e private impiegate con rigore, obiettivi misurabili, rendicontazione trasparente (sezione "Enaip trasparente" del sito).
Riservatezza	Trattamento dei dati personali nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e informative chiare al momento dell'iscrizione.

3 I NOSTRI SERVIZI

Formazione professionale

Istruzione e Formazione Professionale (IeFP). Percorsi triennali gratuiti, finanziati dalla Regione Emilia-Romagna con il Fondo Sociale Europeo Plus, rivolti a ragazze e ragazzi dai 15 anni che hanno frequentato il primo anno della scuola secondaria di secondo grado. Si concludono con una qualifica professionale riconosciuta a livello nazionale ed europeo. Gli indirizzi attivi sono nelle aree **meccanica e autoriparazione**, **grafica e stampa**, **estetica** e **acconciatura**; la didattica si svolge in larga parte in laboratorio e prevede stage in azienda. È attivo il **percorso propedeutico di prima annualità** per chi si iscrive direttamente dalla scuola media.

Formazione per adulti. Corsi finanziati per persone disoccupate (fra cui il percorso di **Tecnico autronico dell'automobile**), corsi di aggiornamento e riqualificazione per occupati, percorsi di inclusione sociale per persone fragili, corsi a pagamento in materia di **salute e sicurezza sul lavoro** e altre competenze professionali.

Apprendistato. Progettazione ed erogazione della formazione per apprendisti, in raccordo con le imprese e nel rispetto della normativa regionale.

Orientamento

Servizio gratuito, su appuntamento dal lunedì al venerdì, per studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado e per le loro famiglie: colloquio con un orientatore esperto sul percorso scolastico in corso, sulle alternative possibili, sul sistema IeFP e sugli indirizzi offerti dalla Fondazione. L'orientamento accompagna gli allievi anche durante il percorso, per prevenire abbandoni e sostenere la riuscita formativa.

Servizi per il lavoro

La Fondazione è accreditata dalla Regione Emilia-Romagna per i servizi per il lavoro (Area 2 nelle sedi di Reggio Emilia, Castelnovo ne' Monti e Scandiano; Area 1 come sede operativa di Fondazione Enaip Zavatta a Reggio Emilia e Castelnovo ne' Monti) e realizza le misure del **Programma GOL**.

Per le persone	Per i datori di lavoro
• Informazione e consulenza orientativa • Percorsi personalizzati per migliorare l'occupabilità • Incontro domanda/offerta e accompagnamento al lavoro • Attivazione di tirocini • Formalizzazione e certificazione delle competenze • Supporto all'avvio di attività autonome	• Analisi del fabbisogno di personale • Preselezione e incontro con i candidati • Tirocini e apprendistato: progettazione e gestione • Assistenza per le comunicazioni obbligatorie • Formazione del personale e consulenza organizzativa

Disabilità e inclusione

Dal 2005 la Fondazione dedica un'area specifica alle persone con disabilità certificata (L. 104/92, L. 68/99) e alle persone in carico ai Centri di Salute Mentale, in stretto raccordo con il Collocamento Mirato provinciale, l'AUSL e i servizi sociali:

- **Primi passi verso l'autonomia**: percorso annuale orientativo e formativo per i giovani con disabilità in uscita dalla formazione professionale;
- **formazione gratuita** per l'orientamento e lo sviluppo di competenze professionali;
- **accompagnamento individuale al lavoro** nel mercato ordinario, attivo dal 2010, secondo il metodo **IPS – Individual Placement and Support**.

Progetti europei e mobilità internazionale

La Fondazione è accreditata **Erasmus+** nel settore VET e organizza ogni anno mobilità all'estero per allievi e personale, accoglie studenti e docenti di enti partner europei e partecipa a partenariati di cooperazione (KA2) e a progetti di

capacity building con Paesi extra-UE. La dimensione europea è una leva di qualità per la didattica, per l'inclusione e per l'innovazione dei servizi.

4 GLI IMPEGNI VERSO CHI SI RIVOLGE A NOI

Standard di servizio che la Fondazione si impegna a garantire e a verificare ogni anno nel riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Standard di qualità

Chi utilizza i nostri servizi ha diritto a	Chi utilizza i nostri servizi si impegna a
• informazioni chiare e complete prima dell'iscrizione; • un percorso coerente con il progetto formativo comunicato; • un tutor di riferimento e colloqui individuali; • il riconoscimento delle competenze acquisite; • riservatezza dei dati personali; • esprimere valutazioni, proposte e reclami e ricevere risposta.	• frequentare con regolarità e puntualità; • rispettare persone, regole, ambienti e attrezzature; • osservare le norme di sicurezza in laboratorio e in stage; • comunicare tempestivamente assenze e variazioni; • collaborare alle rilevazioni di gradimento.

Ascolto, reclami e miglioramento

Segnalazioni e reclami possono essere presentati di persona in segreteria, per posta, per e-mail a **fondazione@enaipre.it** o via PEC. La Fondazione registra ogni reclamo, lo analizza e risponde per iscritto **entro 15 giorni lavorativi**, indicando le azioni intraprese. I risultati dei questionari di gradimento e l'analisi dei reclami sono esaminati dalla Direzione nel riesame annuale e alimentano il piano di miglioramento. Per le segnalazioni di illeciti è attivo il canale **whistleblowing** pubblicato nella sezione "Enaip trasparente" del sito.

5 L'ORGANIZZAZIONE E LE SEDI

Governance

La Fondazione è retta da un **Consiglio di Amministrazione** che nomina il Presidente e l'Amministratore Delegato. La gestione operativa è affidata alla **Direzione**, che coordina le aree Giovani, Servizi per il lavoro, Disabilità e Inclusione, Progetti europei e i servizi amministrativi. Nella sezione "Enaip trasparente" del sito sono pubblicati bilanci, contributi ricevuti, contratti e informazioni sugli organi.

Accreditamenti e certificazioni

- Accreditamento della **Regione Emilia-Romagna** per la formazione professionale (obbligo formativo, formazione superiore e continua, utenze speciali) e per i **servizi per il lavoro**;
- Sistema di Gestione per la Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015 – da confermare n. certificato ed ente;
- **Accreditamento Erasmus+** per la mobilità nel settore dell'istruzione e formazione professionale (VET);
- Iscrizione all'albo **Forma.Temp**, sezione A;
- Soggetto titolato per la **formalizzazione e certificazione delle competenze** secondo il sistema regionale (SRFC).

Le strutture

Reggio Emilia – Via Guittone d'Arezzo 14

- 10 aule teoriche, aula magna, 4 aule informatiche (18 postazioni ciascuna)
- Officina meccanica: macchine utensili, saldatura, CNC
- Laboratorio di autoriparazione con ponti e diagnostica
- Laboratorio di grafica (21 postazioni Mac, stampa, plotter, legatoria)
- Laboratori di estetica e acconciatura
- Laboratori cucina, sala bar, OSS, visual merchandising
- Campo sportivo, ufficio orientamento

Castelnovo ne' Monti – Via C. Prampolini 2 · Scandiano – Via Longarone 12

- Castelnovo: 2 aule teoriche
- Castelnovo: laboratorio informatico (18 postazioni)
- Castelnovo: laboratori di estetica e acconciatura
- Scandiano: sportello servizi per il lavoro (Area 2)

Contatti e orari

Sede	Recapiti	Orari al pubblico
Reggio Emilia Via G. d'Arezzo 14 – 42123	Tel. 0522 321332 · Fax 0522 321678 fondazione@enaipre.it · infocorsi@enaipre.it (orientamento) PEC enaipre.pec@legalmail.it PEC iscrizioni IeFP pec.enaipreiscrizioni@legalmail.it	Segreteria: lun–ven 8.00–13.00 / 14.00–17.00 (da confermare) Servizi lavoro: lun–gio 8–13, ven 8–12
Castelnovo ne' Monti Via C. Prampolini 2 – 42035	Tel. 0522 321332 panzetti.cristiano@enaipre.it	Servizi lavoro: lun–gio 8–13, ven 8–12
Scandiano Via Longarone 12 – 42019	Tel. 0522 321332 capelli.angela@enaipre.it	Servizi lavoro: lun–gio 8–13, ven 8–12

Fondazione Enaip Don Eleuterio Agostini · C.F. e P.IVA 01955980352 · www.enaipre.it ·
La presente Carta è approvata dalla Direzione, pubblicata sul sito istituzionale e disponibile in formato cartaceo presso le sedi. Revisione annuale.