

Enaip Trentino

Carta della qualità  
dei servizi formativi



*ENAIIP Trentino - CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI  
Allegato alla PO 07 01 del Manuale della Qualità - Rev. 05 - data revisione 03.12.2009*

*Finito di stampare nel mese di dicembre 2009*

# Carta della qualità dei servizi formativi

## L'ENAIP Trentino

L'ENAIP Trentino è promosso dalle ACLI Trentine ed opera in conformità agli indirizzi generali dell'associazione e in base a quanto disposto dalle Leggi nazionali e dalle Leggi della Provincia Autonoma di Trento in materia di istruzione e formazione professionale e di settore.

L'ENAIP Trentino ha personalità giuridica privata ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica, 10 febbraio 2000, n. 361. Svolge la propria attività in provincia di Trento e, in prevalenza a favore della Provincia Autonoma di Trento, secondo criteri stabiliti dalla Giunta provinciale. L'Ente non ha scopo di lucro.

L'ENAIP Trentino aderisce all'Ente Nazionale ACLI Istruzione Professionale (ENAIP) con sede in Roma. Ha sede in Trento (Via Madruzzo 41).

## Progetto Educativo

L'ENAIP Trentino, coerentemente all'ENAIP Nazionale, definisce la propria mission strategica nel dare soddisfazione ai bisogni ed alle aspettative di formazione, gestendo con efficienza le risorse disponibili per garantire un'erogazione di servizi formativi efficaci, prestata in conformità ai requisiti specificati, nel rispetto della persona ed in condizioni di sicurezza.

L'azione didattica dell'ENAIP Trentino, si ispira ad alcuni principi fondamentali e garantisce uguaglianza di accesso e di fruizione dei servizi erogati senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche.

L'ENAIP Trentino persegue:

- **la formazione volta all'assolvimento dell'obbligo di istruzione e del diritto-dovere** all'istruzione ed alla formazione per come previsto dalla normativa in vigore;

- **la formazione, l'aggiornamento professionale e la valorizzazione delle forze di lavoro** (giovani e adulti) per tutti i settori delle attività produttive e dei servizi nonché la formazione, l'aggiornamento e la riqualificazione professionale per il conseguimento di patenti di mestiere, di certificati di abilitazione professionale e di Alta Formazione Professionale;
- **la promozione morale, culturale e civile dei lavoratori e dei cittadini** nel quadro di un sistema di educazione permanente;
- **l'orientamento** e la realizzazione di iniziative ed interventi connessi alle politiche attive del lavoro;
- **l'educazione alla convivenza** ed all'interculturalità intesa come accettazione e valorizzazione di ogni diversità in un'ottica di integrazione ed inclusione sociale, formativa e professionale.

## La centralità dello studente

L'ENAIP Trentino riconosce come valore la centralità dello studente che traduce in pratiche capaci di:

- valorizzare le opportunità di ognuno attraverso percorsi formativi flessibili e individualizzati;
- sostenere il "benessere" attraverso la condivisione di patti formativi che sostengano un impegno formativo consapevole;
- formare al riconoscimento di contesto e di ruolo nella consapevolezza di diritti e doveri per promuovere cittadinanza responsabile;
- utilizzare metodi di valutazione trasparente che sappiano rendere il giovane protagonista del proprio percorso formativo.

## I rapporti con le famiglie

L'ENAIP Trentino opera in piena e leale collaborazione con le famiglie sollecitando un fattivo contributo dei genitori ai processi educativi che coinvolgono i minori. A tale scopo promuove occasioni d'incontro:

- attraverso la partecipazione agli organismi della scuola;
- attraverso colloqui individuali e di classe con gli insegnanti;
- attraverso la promozione di incontri informativi e orientativi territoriali;
- attraverso la promozione di iniziative di scambio formativo su particolari tematiche legate alla crescita dei ragazzi.

## I rapporti con il territorio

L'ENAIP Trentino considera il confronto e la collaborazione con i soggetti rappresentativi del territorio una risorsa fondamentale per il raggiungimento dei propri obiettivi istituzionali.

L'ENAIP Trentino gode e promuove rapporti strutturati e stabili con il territorio attraverso accordi e protocolli specifici e reti territoriali con aziende, organizzazioni di categoria, istituzioni scolastiche, formative e di ricerca, soggetti operanti nel campo delle politiche attive del lavoro, enti locali, organizzazioni dei servizi educativi, sociali e sanitari sia del comparto pubblico che privato.

## La proposta formativa

L'ENAIP Trentino organizza la propria attività con particolare attenzione a:

- **accoglienza** quale funzione che riguarda allievi, famiglie, aziende;
- **modularità ed individualizzazione** dei percorsi di apprendimento;
- **diversificazione** dei servizi all'utenza;
- **didattica per laboratori**;
- **progetti trasversali**, interdisciplinari capaci di garantire una didattica orientativa;
- progetti di **stage, tirocinio ed alternanza** tra formazione e lavoro con finalità formative, orientative o di reinserimento;
- **orientamento** e riorientamento scolastico, formativo e professionale;
- **inclusione formativa e sociale**;
- **formazione solidale ed interculturale**;
- **accompagnamento** psico-pedagogico;
- **formazione alla cittadinanza**;
- **formazione linguistica** in italiano L2, mantenimento e rinforzo della L1 per gli allievi stranieri;
- uso consapevole delle **nuove tecnologie**;
- apprendimento di una o più **lingue europee** quale strumento di cittadinanza.

## Gli impegni con l'utenza

L'ENAIP Trentino garantisce:

- **trasparenza** nell'informazione riguardante le risorse impiegate, i risultati ottenuti, le politiche aziendali, i livelli di responsabilità ed autonomia dei docenti e dei collaboratori, in modo da sviluppare rapporti di fiducia e comprensione;
- **affidabilità**, intesa come capacità di rispettare gli impegni presi in ragione delle competenze disponibili e di adeguare continuamente e coerentemente i comportamenti, le azioni, le politiche e i servizi erogati alle reali necessità (bisogni) degli utenti;
- **efficacia**, intesa come insieme di strumenti, di tempi, di azioni capaci di raggiungere gli obiettivi gestionali ed organizzativi scelti come priorità dall'Ente;
- **efficienza** gestionale e organizzativa, intesa come flessibilità e capacità di adeguare i comportamenti, l'uso delle risorse e la varietà dei prodotti/servizi ai continui e rapidi cambiamenti interni ed esterni all'Ente;

- **sicurezza** dei processi e ambienti di lavoro, intesa come insieme di tecnologie, regole, procedure e comportamenti finalizzati a garantire la massima tutela dei partecipanti ai corsi formativi e degli operatori impegnati nella erogazione dei servizi.

## **I diritti dei beneficiari**

### **Diritto all'informazione e alla documentazione**

Il beneficiario ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessarie alle sue scelte formative e ha diritto a ricevere tutti gli atti utili a certificare la sua qualificazione formativa.

### **Diritto alla certezza**

Il beneficiario ha il diritto di ricevere dall'Ente formatore il trattamento formativo nel tempo e nello spazio a prescindere dalle problematiche dell'Ente erogatore.

### **Diritto alla sicurezza**

Il beneficiario ha il diritto di ricevere i servizi formativi in contesti che, nel rispetto delle leggi, ne garantiscono la sicurezza personale.

### **Diritto alla riservatezza**

Ogni persona ha il diritto di riservatezza circa i propri dati sensibili. Il Centro evita di raccogliere dati non necessari per lo svolgimento della propria attività. La diffusione di informazioni confidenziali è possibile solo col preventivo assenso del destinatario. Nel caso di attività svolta presso strutture dei committenti (centri di orientamento, imprese, etc), l'operatore si preoccupa che sia assicurata la privacy dei dati da lui raccolti.

### **Diritto ad una formazione di qualità**

Gli studenti hanno il diritto ad una formazione culturale e tecnico/professionale che permetta l'acquisizione di abilità e competenze previste dalla "figura professionale" di riferimento, che consenta l'occupabilità e che stimoli l'apprendimento continuo.

### **Diritto all'accoglienza ed integrazione**

Gli studenti hanno il diritto di essere accolti, inseriti ed accompagnati nel percorso formativo in un contesto dove la centralità dell'allievo è fondamentale e favorisce l'integrazione di tutti i soggetti della formazione.

### **Diritto alla partecipazione**

Tutti i soggetti della formazione hanno diritto di partecipare agli organismi incaricati della gestione delle attività, secondo le modalità stabilite nella programmazione e/o nel regolamento del Centro e dai regolamenti di Ente.

### **Diritto ad usufruire di un servizio di orientamento**

L'attività di orientamento è rivolta a rendere la persona protagonista del proprio progetto di vita attraverso azioni espressamente rivolte al sostegno della scelta orientativa.

### **Diritto alla scelta del percorso formativo**

Gli studenti della formazione di base hanno la possibilità di transitare in altri percorsi scolastici e/o formativi.

Con percorsi di transito accompagnato e con il riconoscimento dei crediti formativi acquisiti, si potranno disegnare ingressi intermedi che consentono di valorizzare gli apprendimenti effettuati e di raggiungere i nuovi obiettivi. Ogni cammino formativo deve poter essere aperto a sviluppi successivi, potenzialmente fino ai livelli più elevati.

### **Diritto alla seconda opportunità**

Se la prima opportunità ha portato ad un insuccesso, la persona deve aver diritto (almeno) ad una seconda opportunità svolta in modo da rimuovere gli ostacoli che hanno reso negativo l'esito della prima chance.

### **Diritto alla fiducia**

Il beneficiario ha diritto ad essere trattato come soggetto degno di fiducia.

## **I servizi**

L'ENAIP Trentino utilizza infrastrutture di proprietà o messe a disposizione dalla Provincia Autonoma di Trento. Tali infrastrutture comprendono per ogni Centro di Formazione Professionale un corpo di edifici con:

- uffici di Direzione, uffici per i docenti e di segreteria;
- sala riunione;
- aule per le attività didattiche;
- laboratori per esercitazioni;
- palestra per le attività sportive;
- aule per attività ricreative;
- aree di magazzino;
- impianti tecnici;
- aree aperte per la ricreazione;
- mensa in gestione diretta o garantita da altre strutture sul territorio;
- convitto in gestione diretta o garantita da altre strutture sul territorio.

## I Centri

TIONE DI TRENTO Via Durone 57 - Tel 0465 321316 - cfp.tione@enaip.tn.it

RIVA DEL GARDA Rione Europa 3 - Tel 0464 521300 - cfp.rivadelgarda@enaip.tn.it

ARCO Via Gazzoletti 8 - Tel 0464 516465 - cfp.arco@enaip.tn.it

BORGO VALSUGANA Via Giamaolle 15 - Tel 0461 753037 - cfp.borgo@enaip.tn.it

OSSANA Cusiano - Tel 0463 751102 - cfp.ossana@enaip.tn.it

CLES Via Mitterer 10 - Tel 0463 421362 - cfp.cles@enaip.tn.it

VILLAZZANO Via Asiago 14 - Tel 0461 920386 - cfp.villazzano@enaip.tn.it

PRIMIERO Via Forno 12 - Tel 0439 762057 - cfp.primiero@enaip.tn.it

TESERO Via Caltrezza 13 - Tel. 0462.813133 - cfp.tesero@enaip.tn.it



**ENAIP  
TRENTINO**  
ENTE ACLI  
ISTRUZIONE PROFESSIONALE



Un servizio Acli trentine



ENAIP Trentino - Sede

38122 Trento - Via Madruzzo 41

Tel 0461 235186 - Fax 0461 238382

enaiprentino@enaip.tn.it - www.enaiprentino.it



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO  
Servizio Scuola dell'infanzia, istruzione  
e formazione professionale