

CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento, denominato “*Carta dei Servizi*” definisce i livelli minimi di servizio che l’organizzazione “*Associazione Nazionale Famiglie Emigrati A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia*” si impegna ad offrire ai propri utenti. La carta dei servizi è complementare e non sostitutiva di quanto contenuto nel documento “*Dichiarazione di Intenti*” dell’A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia.

L’A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia ha sviluppato un “*Manuale per il sistema di gestione per la Qualità*”, disponibile per consultazione al pubblico in edizione aggiornata e controllata in ogni sua sede, che descrive le modalità con le quali si intende essere conformi alla norma UNI EN ISO 9001:2000¹.

Attraverso la *Carta dei Servizi* e la *Dichiarazione di Intenti* l’A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia intende:

- 1. Descrivere sinteticamente la propria struttura organizzativa;***
- 2. Delineare i principi generali che hanno guidato la redazione del presente documento;***
- 3. Informare gli utenti e le altre parti interessate circa i servizi erogati e le attività svolte;***
- 4. Definire il livello di prestazione minimo dei servizi erogati;***
- 5. Descrivere il perseguimento del miglioramento continuo;***
- 6. Illustrare gli strumenti a tutela degli utenti e le modalità del loro utilizzo.***

¹ La norma UNI EN ISO 9001:2000 definisce i requisiti per un sistema di gestione per la qualità al fine di perseguire la soddisfazione degli utenti attraverso la gestione efficace dei processi aziendali.

1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Breve Presentazione

A.N.F.E. DELEGAZIONE REGIONALE SICILIA

L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia opera anni fin dagli anni '80 nel settore della formazione e dell'emigrazione.

Nel settore della formazione professionale, opera con due strutture; una regionale nelle province di **Trapani, Palermo, Enna, Agrigento e Ragusa** e una provinciale (sedi autonome) in **tutte le province dell'Isola**.

Per le altre delegazioni dell'Associazione, presente in quasi tutto il territorio italiano, la Delegazione Regionale della Sicilia è consulente per le iniziative di formazione intraprese dall'A.N.F.E. Nazionale.

Fanno capo alla Struttura Regionale:

- La sede di Coordinamento Regionale
- Circa 800 dipendenti
- I dipartimenti:
 - scuola - formazione,
 - emigrazione,
 - cooperazione e progetti internazionali.

I settori di intervento nella formazione sono:

- Formazione ordinaria ai sensi della legge regionale 24/76, formazione speciale ai sensi della L.r. 16/86 per portatori di handicap, alta formazione ai sensi della legge regionale 27/91
- Servizio di orientamento e sportelli multifunzionali;
- Corsi di specializzazione pluriennale polivalente per insegnanti di sostegno;
- Attività di ricerca e sviluppo nell'ambito dell'Emigrazione;
- Attività di ricerca e sviluppo nell'ambito della cooperazione organizzazione di seminari, giornate studio, convegni, congressi e meeting sui temi inerenti i dipartimenti;
- Educazione Continua in Medicina ECM

Dipartimenti scuola/formazione, progetti internazionali e speciali, cooperazione ed emigrazione

Con attività a largo spettro, i dipartimenti A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia, promuovono, organizzano e ricercano nuove aree di sviluppo, armonizzando le istanze espresse dal mondo del lavoro, da quello dell'emigrazione e dalla cooperazione e trasformandole in progetti di sviluppo.

L'offerta formativa del dipartimento scuola/formazione dell'A.N.F.E. delegazione regionale Sicilia si muove in assoluta sintonia con le indicazioni che provengono dal mondo del lavoro e che rifiuta l'omologazione entro cliché negativi impegnando quotidianamente uomini e strutture per consentire l'immediato inserimento in vari circuiti produttivi di un numero sempre crescente di giovani.

La programmazione e l'esecuzione dei progetti formativi viene effettuata in gran parte ai sensi di una legge (la 24/76). Alle carenze legislative, l'A.N.F.E. dipartimento scuola/formazione, risponde con ferma chiarezza, organizzando e gestendo corsi innovativi dall'efficacia indubbia e, soprattutto, dalla riscontrabile rispondenza in termini occupazionali.

Sul versante dell'emigrazione l'Associazione - attraverso il suo dipartimento - si occupa di allestire una trama di relazioni con i paesi che maggiormente hanno recepito - in passato - nostri connazionali e con quelli nei quali, oggi, continua l'afflusso di italiani. Attività culturali per gli emigrati di Australia, Venezuela, Brasile, Argentina, Stati Uniti, convegni internazionali, attività di turismo sociale e altro sono organizzati per mantenere forte il legame e per consentire nuove opportunità di integrazione e sviluppo.

Inoltre, sempre per la propensione dell'Associazione a mantenere il passo dei tempi, il dipartimento emigrazione ha affrontato in pieno il problema immigrazione, sia da un punto di vista culturale e legislativo, organizzando tempestivamente congressi e incontri internazionali di alto livello, sia in modo molto più diretto, allestendo centri di prima accoglienza per extracomunitari e strutturando corsi di lingua italiana per figli di immigrati.

Altri progetti sono allo studio e nuovi orizzonti vengono periodicamente individuati per rendere più efficace l'attività dell'Associazione, sia in Sicilia, sia all'estero.

Varie commissioni e varie ipotesi di collaborazione sono attualmente attive e finalizzate al raggiungimento di traguardi impegnativi e difficili di varia portata ma tutti con il comune denominatore di un graduale e crescente sviluppo, di una completa integrazione e di una reale collaborazione tra le genti di un mondo sempre più totale, sempre più piccolo e sempre più bisognoso di grandi quantità di soluzioni capaci di risolvere problemi sempre più complessi.

L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia è stata accreditata presso l'Ufficio Nazionale per il servizio civile per la gestione di 200 volontari a supporto delle proprie attività istituzionali.

A.N.F.E. NAZIONALE

A sostegno dell'integrazione, per favorire lo sviluppo

Dal 1947 gli italiani, in ogni parte del mondo, possono contare su un'entità di assistenza e sostegno, capace di favorire l'integrazione e di offrire supporto, per favorire e consolidare lo sviluppo e l'affermazione delle varie comunità italiane.

Da più di cinquant'anni l'**A.N.F.E.** Associazione Nazionale Famiglie Emigrati è presente in Argentina, Brasile, Venezuela, Stati Uniti, Canada, Australia e in numerosi stati europei (Belgio, Olanda, Lussemburgo, Inghilterra, Francia, Svizzera, Germania).

Eretta ad Ente Morale il 12 febbraio 1968, l'**A.N.F.E.** è membro dei seguenti prestigiosi organismi internazionali:

- **Consiglio Generale dell'Union International des Organismes Familiaux**
- **Commissione Italiana dell'UNESCO; Consulta Nazionale dell'Emigrazione; Consulte Regionali dell'Emigrazione; COMITES**
- **Consiglio Generale degli Italiani all'Estero (CGIE)**

L'**A.N.F.E.** ha la sua sede nazionale a Roma e, dal cuore della nostra Repubblica, può portare avanti il suo **fine istituzionale**: fornire assistenza all'intero nucleo familiare, esposto alle complesse vicende dell'emigrazione, con particolare cura dei minori, figli di connazionali emigrati, per i quali svolge anche una azione di **promozione culturale e sociale** attraverso iniziative di **studio** e di **ricerca, scambi culturali, soggiorni in Italia, corsi di formazione** linguistica e professionale, volti a favorire l'effettiva integrazione nelle società di accogliimento e nello stesso tempo a salvaguardare l'originaria identità culturale. Questi intendimenti hanno determinato un lungo percorso caratterizzato da importanti tappe e da linee guida precise quali:

- Il riconoscimento del diritto all'assistenza sanitaria
- Le regolamentazioni e le legislazioni in materia di pensioni
- Le modifiche e l'attuazione dei regolamenti CEE a beneficio della famiglia dell'emigrato
L'assistenza ai familiari in Italia
- Lo sviluppo dell'istruzione professionale nell'ambito delle Regioni, soprattutto dell'Italia meridionale
- La garanzia dell'istruzione e della preparazione professionale
- L'assistenza alle famiglie che rientrano in Italia
- La soluzione dei problemi di carattere personale a mezzo dei Segretariati sociali

Denominazione Camerale:

Associazione Nazionale Famiglie Emigrati A.N.F.E.

Forma Giuridica:

Associazione.

Sede sociale:

Via della Ferrovia, 54 I-90146 Palermo.

Rappresentante legale:

Paolo GENCO

Sedi provinciali afferenti alla Delegazione Regionale Sicilia:

- Area Servizi Formativi Palermo
- Centro di Coordinamento Regionale di Palermo
- Sede provinciale di Agrigento
- Sede provinciale di Enna
- Sede provinciale di Messina
- Sede provinciale di Palermo
- Sede provinciale di Trapani
- Sede provinciale di Ragusa.

2 PRINCIPI GENERALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"); inoltre, questo documento è conforme all'articolo 13 della legge 328/2000 ed all'art. 6 del D.P.R. 03/05/2008.

- **Uguaglianza:** L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia rispetta la dignità della persona assicurando il medesimo livello di prestazione dei servizi erogati a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, età, nazionalità, razza di appartenenza, credo religioso, convinzioni politiche, cultura, stato sociale e condizioni di salute.
- **Continuità:** L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia garantisce la regolarità e la continuità del servizio e si adoperano per ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore.
- **Imparzialità:** L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia aborre atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia od anche comportamenti non obiettivi e moralmente non corretti nei confronti degli utenti.
- **Discrezione e riservatezza:** il personale dell' L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia osserva una condotta discreta e non invadente nei confronti dei propri utenti e sottoscrive l'impegno alla riservatezza, mantenendo il segreto professionale nei limiti stabiliti dalla legge.
- **Efficienza ed efficacia:** L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia ha adottato un sistema di gestione per la qualità al fine di garantire la piena soddisfazione degli utenti anche aumentando l'efficacia dei propri processi attraverso il miglioramento continuo per raggiungere la loro efficienza.
- **Partecipazione:** Tutti gli utenti sono invitati a contribuire al miglioramento del livello delle prestazioni del servizio offerto loro attraverso osservazioni e suggerimenti e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite; a tale scopo L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia ha predisposto un modulo, disponibile presso tutte le sedi e gli sportelli, per raccogliere le informazioni di ritorno da parte degli utenti, anche in forma anonima. I dati raccolti sono costantemente monitorati e costituiscono uno dei criteri per la valutazione dell'andamento dei processi e una delle base di dati per pianificare il miglioramento.

3 SERVIZI EROGATI ED ATTIVITÀ SVOLTE

Interventi formativi

Consistono nello sviluppo, progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale.

L'offerta formativa² dell'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia risponde alle necessità rilevate dall'Assessorato Regionale al Lavoro sulle esigenze di formazione da parte della popolazione attiva per poter migliorare la propria condizione all'interno del mercato del lavoro siciliano. Nell'organizzazione generale dell'offerta si è voluto puntare in modo particolare allo sviluppo di finalità generali quali non solo la crescita culturale, ma soprattutto, la valorizzazione della persona. Superando una visione del curriculum che pone al centro contenuti, discipline di studio ed esperienze acquisite e valorizzando tre dimensioni fondamentali:

- cognitiva che riguarda la riorganizzazione dei saperi;
- operativa che riguarda lo sviluppo delle abilità alla base delle competenze;
- affettiva che coinvolge atteggiamenti, convinzioni e motivazioni, cioè il saper essere.

L'offerta formativa PROF del 2009 è così suddivisa.

Obiettivo	Ore	Allievi
FORM	72390	2620
FAS	36462	518
FCFP	7662	1459
Totale	116514	4597

Opportunità di crescita personale, possibilità di affrontare con maggiore sicurezza il mondo del lavoro, aumento delle probabilità di trovare una prima occupazione o miglioramento delle attuali condizioni lavorative. Questo, in estrema sintesi, quanto proposto dalla nuova programmazione PROF2009, il Piano regionale dell'offerta formativa, attualmente all'analisi degli organismi preposti dell'Assessorato Regionale del Lavoro, della Previdenza Sociale, della Formazione Professionale e dell'Emigrazione della Regione Siciliana.

Si tratta di tre "macroprogetti", che portano i nomi delle coordinate della sfera celeste: Zenit,

² L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia si riserva di apportare variazioni all'offerta formativa in seguito a quanto disposto dall'Assessorato Regionale Lavoro Previdenza Sociale, Formazione Professionale ed Emigrazione nei decreti di approvazione.

Nadir, Azimut e che formano una parte della complessa e articolata offerta formativa Anfe Sicilia. È un'offerta che risponde alle necessità rilevate dall'Assessorato Regionale al Lavoro sulle esigenze di formazione da parte della popolazione attiva per poter migliorare la propria condizione all'interno del mercato del lavoro siciliano.

Progetto Nadir 09 - FAS - Formazione per ambiti speciali

Il progetto Nadir 09 prevede una qualificazione finalizzata a figure professionali operanti nel settore sociale e nasce per rispondere alle esigenze di integrazione dei servizi e degli interventi in campo sociale e in particolar modo, contribuisce a migliorare la qualità dell'offerta formativa al fine di un più agevole inserimento nel contesto socio-economico di diverse tipologie di destinatari: disabili, detenuti, disadattati sociali. L'obiettivo è: contrastare l'esclusione sociale, poiché se la disoccupazione costituisce il primo elemento di emarginazione, la mancanza di istruzione, di formazione ed una scarsa esperienza lavorativa rappresentano importanti fattori culturali di discriminazione.

Progetto Azimut 09 - FORM – Formazione di primo e secondo livello e alternanza scuola-lavoro

Il progetto Azimut 09, che si inserisce nel quadro delle attività finalizzate all'esercizio della formazione di primo e secondo livello e alternanza scuola-lavoro, vuole fornire ai partecipanti concrete capacità operative e conoscenze in una ampia serie di settori di intervento, che vanno dall'informatica alle attività artigianali, dal turismo alla grafica, dal commercio ai servizi alla persona.

Si tratta di un progetto integrato che prevede, nella sua struttura logica, diverse azioni formative articolate in differenti profili professionali che concorrono sinergicamente al perseguimento degli obiettivi progettuali.

Più in particolare, il progetto AZIMUT 09 intende perseguire finalità ben definite:

- indurre nuove occasioni di sviluppo espandendo la dotazione, la disponibilità e la qualità delle risorse umane
- far crescere il contenuto scientifico-tecnologico delle produzioni regionali
- rafforzare la rete dei centri di competenza della Regione e valorizzare i collegamenti tra
- sottosistema scolastico, scientifico ed imprenditoriale
- contribuire alla riduzione dei tassi di disoccupazione
- contribuire alla riduzione dei tassi di abbandono scolastico
- accrescere la partecipazione al mercato del lavoro e l'emersione delle attività sommerse
- promozione della partecipazione delle donne al mercato del lavoro
- favorire i processi di recupero della fiducia e del benessere sociale e ridurre la marginalità sociale.

Progetto Zenit 09 FCeFP - Formazione continua e formazione permanente

Il progetto Zenit sviluppa un'offerta formativa destinata a supportare l'individuo, nell'arco di tutta la vita, nel processo di adeguamento delle proprie competenze e conoscenze e della professionalità ai processi di innovazione aziendale a livello tecnico, produttivo, organizzativo e scientifico. La valorizzazione delle risorse umane riveste un carattere di centralità per immettere un forte tasso di innovazione nel sistema sociale, per cui la formazione continua occupa sempre più spazio all'interno delle politiche formative regionali, nazionali e comunitarie.

L'azione progettuale è finalizzata a favorire:

- il rientro dei destinatari finali nel sistema formale di istruzione e formazione professionale e l'estensione delle conoscenze e di specifiche competenze legate sia alla sfera lavorativa che alla vita sociale.

Nota importante

L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia si riserva di apportare variazioni all'offerta formativa in seguito a quanto disposto dall'Assessorato Regionale Lavoro Previdenza Sociale, Formazione Professionale ed Emigrazione nei decreti di approvazione.

Sede legale

File: carta dei servizi rev. 3.doc
Palermo 90146 - via della Ferrovia, 54
tel. 091/6710267 fax 091/6716972
infodesk@anfe.it

Coordinamento Regionale F.P.

Castelvetrano (Tp) 91022 - viale Roma, 175
tel 0924/902075 - 901858 fax 0924/901959
coordinamento@anfe.it

Rev. 3.0 del 01/06/2009
Pagina 10 di 29

Servizi formativi

Il servizio di orientamento gestito dagli sportelli multifunzionali dell'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia è finalizzato a supportare l'utente nella scelta del percorso da intraprendere per la costruzione o il completamento della propria carriera, sia essa scolastica, formativa o professionale.

L'attività, svolta da personale qualificato è rivolta a disoccupati, studenti, a soggetti con deficit di opportunità, a persone appartenenti alle categorie protette, ai diversamente abili ed a tutti coloro che hanno necessità di accoglienza, informazione e consulenza orientativa.

Periodicamente gli sportelli multifunzionali A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia organizzano attività seminariali volte ad approfondire argomenti inerenti le tecniche di ricerca attiva del lavoro, implementare tratti motivazionali della personalità ed a incentivare l'autopromozione o informare l'utenza circa incentivi alla creazione di impresa o innovazioni intervenute in materia di lavoro. I calendari dei seminari sono disponibili presso le singole sedi e nelle pagine del sito internet www.serviziformativi.anfe.it.

Con lo scopo di promuovere l'offerta formativa A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia, gli sportelli organizzano annualmente "Giornate di Orientamento" dedicate alla informazione dettagliata sui singoli percorsi professionali durante i quali intervengono i docenti esperti nelle varie aree tematiche. Gli sportelli multifunzionali svolgono, inoltre, la funzione di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro, effettuando preselezioni di ricerca di personale per conto terzi³.

I progettisti degli sportelli multifunzionali sono a disposizione di imprese, enti e organismi scolastici e professionali per lo sviluppo di progetti congiunti e attivazione di protocolli per reti di servizi.

Tutte le attività svolte nell'ambito del servizio formativo sono gratuite per l'utente.

³ L'attività di "preselezione di ricerca di personale per conto terzi" è differente da quella di "selezione del personale per conto terzi".

Modalità di accesso ai servizi dell'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia

L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia è capillarmente presente in tutte le province dell'Isola; le principali sono riportate nella tabella seguente. Sul sito internet è possibile ottenere l'elenco completo ed aggiornato delle sedi.

<i>SEDE</i>	<i>INDIRIZZO</i>	<i>TELEFONO</i>	<i>FAX</i>
Area Servizi Formativi Palermo	Via Cimabue, 10 – Palermo	0916710267	0916716972
Centro di Coordinamento Regionale di Palermo	Via delle Ferrovie a S. Lorenzo, 54 – Palermo	0916710267	0916716972
Centro formativo di Agrigento	Viale Cannatello, 11 – Agrigento	0922608045	0922608045
Centro formativo di Alcamo	Via Pia Opera Pastore, 2 – Alcamo	092424079	092424079
Centro formativo di Bagheria	Via Monaco I, 5 – Bagheria	0918169937	0918169937
Centro formativo di Barrafranca	Contrada Guretta – Barrafranca	0934468307	0934468307
Centro formativo di Enna	Via Stadio, 10 – Enna	0935511680	0935511331
Centro formativo di Marsala	Via Francesco Gambini, 6 – Marsala	0923981471	0923981471
Centro formativo di Enna	c/o Centro direzionale ASI – Ragusa		
Centro formativo di Mazara	Via Castelvetro, 38/A – Mazara	0923940005	0923940005
Centro formativo di Messina	Via Principe Umberto, 93 – Messina	0906783386	0906783386
Centro formativo di Nicosia	Via Regina Elena, 9 – Nicosia	0935630796	0935630796
Centro formativo di Palermo 1	Via delle Ferrovie a S. Lorenzo, 54 – Palermo	0916710267	0916716972
Centro formativo di Palermo 2	Via Sacra Famiglia, 36 – Palermo	091525637	091525637
Centro formativo di Palermo 3	Via Sacra Famiglia, 16 – Palermo	0916788034	0916788034
Centro formativo di Palermo 4	Via Grado, 30 – Palermo	091203592	091203592
Centro formativo di Palermo 5	Via Noce, 22 – Palermo	0916834284	0916829047
Centro formativo di Trapani	Via Pepoli, 66 – Trapani	0923593080	0923593594
Sede amministrativa di Castelvetro	Via Roma, 175 – Castelvetro	0924902075	

Orari di apertura al pubblico

SEDE	GIORNI DI APERTURA AL PUBBLICO	ORARI DI APERTURA
Area Servizi Formativi Palermo	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro di Coordinamento Regionale di Palermo	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Agrigento	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Alcamo	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Bagheria	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Barrafranca	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Enna	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Marsala	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Mazara	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Messina	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Nicosia	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Palermo 1	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Palermo 2	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Palermo 3	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Palermo 4	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Palermo 5	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Centro formativo di Trapani	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30
Sede amministrativa di Castelvetro	dal Lunedì al Venerdì, esclusi i festivi	08:00 – 17:30

Inoltre, il Coordinamento Regionale di Palermo è aperto il Sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00, ma il ricevimento degli utenti avviene solo su appuntamento.

Sede legale

File: carta dei servizi rev. 3.doc
Palermo 90146 - via della Ferrovia, 54
tel. 091/6710267 fax 091/6716972
infodesk@anfe.it

Coordinamento Regionale F.P.

Castelvetro (Tp) 91022 - viale Roma, 175
tel 0924/902075 - 901858 fax 0924/901959
coordinamento@anfe.it

Rev. 3.0 del 01/06/2009
Pagina 13 di 29

La seguente tabella dettaglia gli orari dei alcuni uffici del Coordinamento Regionale di Palermo:

<i>Ufficio</i>	<i>Giorni</i>	<i>Orari</i>
Unitelma	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle 09:00 alle 14:00
	Martedì e Giovedì	Dalle 15:00 alle 17:00
Centralino e Protocollo	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle 08:00 alle 19:00
Sicurezza OHSAS 18001	c/o sede: dal Lunedì al Venerdì	dalle 08:00 alle 14:00
	al n° 3343481885: tutti i giorni	dalle 08:00 alle 20:00
Qualità ISO 9001	c/o sede: dal Lunedì al Venerdì	dalle 08:00 alle 14:00
	al n° 3343481885: tutti i giorni	dalle 08:00 alle 20:00
Ambiente ISO 14001	c/o sede: dal Lunedì al Venerdì	dalle 08:00 alle 14:00
	al n° 3343481885: tutti i giorni	dalle 08:00 alle 20:00
Responsabilità sociale S.A. 8000	c/o sede: dal Lunedì al Venerdì	dalle 08:00 alle 14:00
	al n° 3343481885: tutti i giorni	dalle 08:00 alle 20:00
Educazione Continua in Medicina (ECM)	c/o sede: dal Lunedì al Venerdì	dalle 08:00 alle 14:00
	al n° 3343481885: tutti i giorni	dalle 08:00 alle 20:00
Servizio civile	c/o sede: dal Lunedì al Venerdì	dalle 08:00 alle 14:00
	al n° 3343481885: tutti i giorni	dalle 08:00 alle 20:00
Trattamento dati personali	c/o sede: dal Lunedì al Venerdì	dalle 08:00 alle 14:00
	al n° 3343481885: tutti i giorni	dalle 08:00 alle 20:00

Modalità di accettazione

Agli utenti degli sportelli multifunzionali può essere richiesta la produzione di alcuni documenti personali (copia della carta di identità, ecc.). L'accettazione si effettua durante il normale orario di ricevimento del pubblico.

Descrizione dell'attività svolta

L'attività svolta dall'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia è estremamente varia e complessa; essa è definita nel suo complesso nella documentazione del sistema di gestione per la qualità (manuale e procedure) e nelle pagine del sito internet all'indirizzo: www.anfe.it/siciliaweb.

Qui si riporta la descrizione a grandi linee delle principali attività, seguendo il filo dello sviluppo cronologico dei processi.

Servizi formativi

Gli utenti che si rivolgono agli sportelli multifunzionali, che erogano i così detti "servizi formativi" possono ottenere un valido aiuto nelle seguenti operazioni:

- Bilancio delle competenze, attraverso la redazione del proprio curriculum vitae;
- Informazioni sulle possibilità occupazionali;
- Consultazione ed autoconsultazione di siti internet specializzati nella ricerca di personale;
- Informazioni sulla disponibilità di corsi di formazione professionale programmati sia dall'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia, sia da altri enti di formazione;
- Informazioni sulle agevolazioni previste per le persone diversamente abili e le categorie protette, inclusi gli emigrati, gli immigrati e le loro famiglie;
- Pre-iscrizioni ai corsi erogati dall'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia;

Interventi formativi

La gran parte della formazione è erogata in forza della legge regionale n° 24/1976; è attiva anche formazione prevista da altre leggi (ad esempio la legge 236/93). Si affiancano ad esse altre attività di formazione libera, attuata su esplicita richiesta di parti interessate (ad esempio, aziende o enti pubblici), oppure in ambito della Educazione Continua in Medicina o altro ancora.

Come si è detto in precedenza, gli sportelli multifunzionali, capillarmente diffusi, raccolgono le sollecitazioni degli utenti circa le esigenze e le necessità formative; ad esse si associano i risultati delle analisi del fabbisogno del tessuto sociale, economico e culturale delle varie aree dell'Isola, oltre che i risultati del monitoraggio dell'efficacia occupazionale dei corsi svolti nell'anno precedente. Tutte queste informazioni sono trattate dall'Area Progettazione e Sviluppo che predispone la progettazione degli interventi formativi. In questa fase, quindi, si definiscono gli argomenti, la durata, la sede, le modalità di svolgimento, le tecniche didattiche, il tipo e la durata degli eventuali stages degli interventi formativi; sono inoltre definiti i profili professionali del personale docente che potrebbe essere incaricato dell'erogazione della formazione.

L'Area del Personale provvede a conferire gli incarichi di docenza facendo combaciare i curricula dei formatori con il contenuto dei corsi; sono stabiliti nel contempo i percorsi di aggiornamento del personale docente, al fine di garantire sempre la sua adeguatezza e di assicurare una costante crescita professionale.

Per quanto riguarda la formazione finanziata, i progetti formativi sono inviati per approvazione nei tempi e nelle modalità stabilite dall'Ente Finanziatore (per la legge regionale 24/1976, è la Regione Siciliana). La loro approvazione è seguita dalla fase della diffusione dell'informazione dell'offerta formativa su mezzi di comunicazione di massa. Gli utenti interessati possono pre-iscriversi agli sportelli multifunzionali dell'Associazione o presso una qualsiasi delle sue sedi. Circa tre settimane prima dell'inizio effettivo dei corsi, gli utenti preiscritti sono chiamati ad una selezione per l'effettiva iscrizione al corso prescelto.

Durante lo svolgimento dell'attività formativa, qualsiasi essa sia, sono attivati monitoraggi continui sulla loro efficacia e sull'efficacia del processo⁴. I risultati del monitoraggio sono analizzati per attuare una eventuale modifica o rimodulazione del progetto formativo originale.

La fine dei corsi di formazione finanziata è seguita dalla fase di rendicontazione, dopo la quale è possibile richiedere alla Regione Sicilia lo svolgimento degli esami di profitto.

⁴ Si controlla sia il prodotto che il processo (rif. Requisiti 8.2.3 e 8.2.4 della UNI EN ISO 9001:2000).

Servizio Civile

L'associazione ha rinunciato all'iscrizione all'albo degli enti gestori del servizio civile.

ECM – Educazione Continua in Medicina

L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia ha ottenuto l'accreditamento dal Ministero della Salute per l'erogazione dei corsi di Educazione Continua in Medicina. Per l'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia risulta doveroso partecipare alla formazione permanente di alto livello nel settore sanitario, al fine di apportare il proprio contributo al miglioramento ed al recupero della salute dell'individuo, mettendo a disposizione la propria capacità progettuale ed organizzativa.

Il primo evento in ambito ECM è stato il congresso dal titolo "L'approccio al paziente immigrato" (cod. evento: 193448), svoltosi a Palermo Sabato 18 Giugno 2005. Il congresso, completamente gratuito e rivolto a 200 medici, ha visto la partecipazione, tra gli altri, dei professori F. Cataldo e G. Corsello, del dottore M. Affronti, della dottoressa M. Lo Giudice.

Il secondo evento in ambito ECM è stato un congresso su temi di bioetica dal titolo "Sacralità e qualità della vita: dalla nascita alla morte"; anch'esso rivolto a 200 medici e completamente gratuito, è stato inserito nel programma ECM con il codice n° 209108 e si è svolto tra il 28 ed il 30 Ottobre 2005 presso la Sala Gialla del Palazzo dei Normanni a Palermo. Tra i tanti relatori si ricordano Sua Eminenza Reverendissima Cardinale Ersilio Tonini; i professori G. R. Burgio, A. Bompiani, S. Mansueto, E. Cittadini, R. Cortesini, S. Spinanti e le dottoresse M. Lo Giudice e M. Boni. È da ricordare anche la feconda presenza dei moderatori, tra cui i prof. R. Lagalla, La Grutta, L. Pagliaro.

Nei primi mesi dell'anno 2006 è stato organizzato ed erogato un ciclo di seminari sull'influenza aviaria da H5N1. Ai seminari, che si sono svolti presso molte strutture ospedaliere della Sicilia, hanno partecipato in qualità di relatori, tra gli altri, i professori G. R. Burgio, S. Mansueto, N. Romano e F. Vitale oltre che i dottori G. Filippazzo, M. Affronti, E. Burgio, S. Salvato, A. Barna.

I depliant di alcuni degli eventi ECM si trovano sul sito internet dell'Associazione, mentre sul sito www.vitalis-ecm.com sono presenti le trascrizioni delle relazioni.

Pubblicità degli eventi in ambito ECM è data attraverso tutti i mezzi di informazione (messaggi di posta elettronica diretti verso operatori sanitari, associazioni e strutture sanitarie; pubblicazione su riviste specializzate e sulle pagine dei siti internet che si occupano di sanità; comunicazione ad

personam). Non è prevista alcuna selezione dei partecipanti agli eventi, che sono aperti quindi anche a chi non è sanitario; tuttavia, i crediti formativi ECM sono rilasciati soltanto a coloro che appartengono a quella categoria di professionisti sanitari per la quale è stato richiesto l'accreditamento dell'evento fino al raggiungimento del numero massimo previsto. Queste importanti informazioni sono di volta in volta comunicate ai potenziali interessati.

Sede legale

File: carta dei servizi rev. 3.doc

Palermo 90146 - via della Ferrovia, 54
tel. 091/6710267 fax 091/6716972
infodesk@anfe.it

Coordinamento Regionale F.P.

Castelvetrano (Tp) 91022 - viale Roma, 175
tel 0924/902075 - 901858 fax 0924/901959
coordinamento@anfe.it

Rev. 3.0 del 01/06/2009
Pagina 18 di 29

4 LIVELLO DI PRESTAZIONE MINIMO DEI SERVIZI EROGATI

Di seguito sono riportati i livelli minimi di prestazioni di servizio assicurati dall'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia per ciascun aspetto ritenuto fondamentale:

- **Accoglienza:** L'accoglienza degli utenti avviene presso tutte sedi dell'Associazione in un clima disteso, familiare e discreto. La media dei tempi di attesa è minore di 5 minuti.
- **Autocosultazione:** Agli utenti che lo desiderano è consentito l'accesso ad una postazione internet per l'autoconsultazione di siti specializzati nella ricerca di personale; è garantito il supporto tecnico del personale dell'Associazione. L'accesso all'autoconsultazione avviene esclusivamente dopo la registrazione dei dati identificativi dell'utente, così come previsto dalle recenti leggi antiterrorismo.
- **Assistenza:** Il personale degli sportelli multifunzionali dell'Associazione è in grado di dare assistere coloro che appartengono le categorie protette, i disoccupati, gli inoccupati e gli immigrati in Italia durante la fase di accesso al mondo del lavoro.
- **Informazione:** Tutto il personale degli sportelli multifunzionali dell'Associazione è ben lieto di dare le migliori indicazioni sui percorsi formativi più adatti agli utenti, segnalando la disponibilità di corsi di formazione erogati anche da altri enti.
- **Cortesìa:** La cortesia è una caratteristica di tutto il personale dell'Associazione; essa è la manifestazione esteriore della consapevolezza dell'importanza degli utenti come "persone", piuttosto che come "casi".
- **Professionalità:** La professionalità del personale è oggetto di una formazione costante e continua. Il personale segue un percorso di autoaggiornamento al fine di offrire livelli di servizio sempre adeguati alla mutevole richiesta del mercato del lavoro ed alle necessità degli utenti. Annualmente, sono programmati ed erogati corsi specifici di gestione del sistema per la qualità, ambiente, sicurezza e trattamento dati personali.

- **Affidabilità:** L'affidabilità delle strutture è garantita dall'adeguamento periodico delle attrezzature (computer, stampanti, connessioni ad internet, strumentazione didattica, ecc...); inoltre, è attivo un servizio di manutenzione programmata delle attrezzature didattiche di ufficio da parte di personale qualificato.
- **Flessibilità:** grazie alla loro elevata professionalità, ai programmi di formazione ed autoformazione ed alla disponibilità di risorse tecnologiche, il personale dell'Associazione è in grado di seguire in sincronismo l'evoluzione della tecnica e delle metodiche didattiche e delle novità in campo di legislazione del lavoro. È in grado di fornire un valido supporto operativo nei progetti di collaborazione con altri enti, sia nazionali che internazionali.
- **Accessibilità :** le strutture presso le quali l'Associazione eroga gli interventi ed i servizi formativi garantiscono la piena accessibilità a qualsiasi utente con qualsivoglia grado di disabilità motoria. Inoltre, gli allievi con disabilità psichico-cognitiva sono coadiuvati da formatori di sostegno, professionalmente qualificati per svolgere tale mansione. Gli interventi formativi nei quali sono presenti allievi con disabilità sensoriale prevedono l'utilizzazione di assistenti alla comunicazione, esperti in L.I.S.

5 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il sistema di qualità implementato dai laboratori dall'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia prevede il miglioramento continuo delle prestazioni di tutte le attività. Esso si basa sul monitoraggio continuo e costante delle attività, attraverso alcuni indicatori di prestazione, legati anche alla Dichiarazione di Intenti, alle leggi cogenti e al punto di vista delle parti interessate.

Le attività con livelli di prestazioni più bassi diventano oggetto di miglioramento, ovvero obiettivi della qualità; ciascuno di essi è perseguito attraverso una pianificazione documentata che prevede, tra l'altro, l'analisi delle interazioni con tutte le altre attività dell'Associazione, della necessità di risorse, di nuovo addestramento e formazione del personale, della definizione di nuovi e più opportuni indicatori, dei tempi e dei traguardi intermedi e dell'assegnazione della responsabilità del suo raggiungimento.

Raggiunto l'obiettivo prefissato si ripete nuovamente l'analisi delle prestazioni delle attività e si determinano quelle che presentano le prestazioni più basse, tenendo sempre sotto controllo quelle attività che sono state già oggetto di miglioramento.

6 STRUMENTI A TUTELA DEGLI UTENTI E MODALITÀ DEL LORO UTILIZZO.

Riservatezza dei dati personali

L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia garantisce il rispetto e la riservatezza sui dati sensibili degli utenti secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003. In qualsiasi istante gli utenti possono accedere ai propri dati, modificarli o chiederne la cancellazione fatti salvi gli obblighi derivanti da altre leggi.

L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia si impegna seguire l'informativa del trattamento dati riportata in allegato.

Reclami

A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia presta la massima attenzione ad eventuali reclami da parte degli utenti, assicurandone l'analisi e la valutazione attenta ed obiettiva.; infatti, i reclami degli utenti sono accolti come motivazioni di miglioramento. Gli utenti possono inoltrare i propri motivati reclami attraverso il modulo apposito in distribuzione presso tutte le sedi dell'Associazione.

Al fine di garantire una risposta appropriata ed una azione correttiva efficace e rapida, il modulo dei reclami deve essere compilato in ogni sua parte in modo preciso e chiaro.

Il reclamo può essere presentato direttamente presso le sedi dell'Associazione, inviato tramite fax al numero +39 0916716972 o tramite posta elettronica all'indirizzo ufficioqualita@anfe.it:

Il responsabile del sistema di gestione per la qualità si metterà in contatto con l'utente che ha inoltrato il reclamo per avere eventuali ulteriori chiarimenti e per notificarne l'avvenuta risoluzione. La direzione dell'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia, comunque, si impegna a risolvere i reclami fondati degli utenti senza indugi e senza ingiustificati ritardi sia correggendo il disservizio sia eliminando la causa.

Informativa sul trattamento dati per gli utenti degli interventi formativi

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione di dati personali si informa che:

A) I dati personali sono raccolti per consentire l'efficace svolgimento delle attività di erogazione della formazione. È escluso qualsiasi trattamento dei dati a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Finalità: I dati personali sono trattati per la selezione dei candidati, per erogare i corsi, organizzare gli stage e promuovere attività di follow up (forse sarebbe il caso utilizzare un termine italiano). Per questa finalità A.N.F.E. Delegazione Regionale della Sicilia non raccoglie, e di conseguenza non tratta nessun caso, i dati personali relativi ad opinioni politiche, sindacali, religiose e filosofiche dei candidati e degli allievi dei corsi.

Modalità: i dati personali, a cui hanno accesso tutti coloro che sono coinvolti a vario titolo con le attività di erogazione dei corsi, sono raccolti in formato cartaceo e registrati in una banca dati elettronica. I dati personali possono essere trasmessi all'Ufficio Provinciale del Lavoro in qualità di organo di controllo delle attività di sportello. Se il corso prevede lo svolgimento di stage, i dati identificativi degli allievi sono trasmessi alle aziende presso le quali si svolge lo stage stesso; l'elenco di tali soggetti è aggiornato di volta in volta in funzione del tipo di corso.

B) Il conferimento dei dati è obbligatorio;

C) un eventuale rifiuto avrà come conseguenza l'impossibilità dell'erogazione dei servizi richiesti;

D) Possono avere accesso ai dati i responsabili e gli addetti degli uffici interni definiti alla voce "Modalità". È esclusa qualsiasi forma di diffusione.

E) Diritti di cui gode l'interessato (Articolo 7 D.Lgs. 196/2003):

1. *L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*

2. *L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:*

- a) *dell'origine dei dati personali;*
- b) *delle finalità e modalità del trattamento;*
- c) *della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;*
- d) *degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2 D. Lgs. 196/2003;*
- e) *dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.*

3. *L'interessato ha diritto di ottenere:*

- f) *l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*

- g) *la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;*
- h) *l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.*
4. *L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.*
- F) Il titolare del trattamento è l'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia Via della Ferrovia a San Lorenzo, 54 Palermo, al quale è possibile rivolgersi per l'esercizio dei diritti descritti al punto E.

Informativa sul trattamento dati per gli utenti dei servizi formativi

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione di dati personali si informa che:

G) I dati personali sono raccolti per consentire l'efficace svolgimento delle attività di sportello. È escluso qualsiasi trattamento dei dati a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Finalità: le attività di sportello, consistono nell'armonizzare i momenti di scambio tra offerta e richiesta nel mondo del lavoro, individuare soluzioni e strategie e piani formativi completi sulle opportunità di impiego, in accordo con le politiche istituzionali di promozione e supporto alle imprese, offrire assistenza, informazione, formazione e consulenza ai giovani, alle aziende e a tutti coloro che necessitano di un accompagnamento ragionato alla scelta.

Modalità: i dati personali, a cui hanno accesso unicamente gli esperti d'integrazione quali addetti al trattamento, sono raccolti in formato cartaceo e registrati in una banca dati elettronica. I dati personali possono essere trasmessi all'Ufficio Provinciale del Lavoro in qualità di organo di controllo delle attività di sportello. Il tempo di conservazione dei dati non

H) Il conferimento dei dati è obbligatorio;

I) un eventuale rifiuto avrà come conseguenza l'impossibilità dell'erogazione dei servizi richiesti;

J) Possono avere accesso ai dati i responsabili e gli addetti degli uffici interni definiti alla voce "Modalità". È esclusa qualsiasi forma di diffusione.

K) Diritti di cui gode l'interessato (ex articolo 7):

1. *L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*

2. *L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:*

- i) *dell'origine dei dati personali;*
- j) *delle finalità e modalità del trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;*
- k) *degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2 D. Lgs. 196/2003;*
- l) *dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.*

3. *L'interessato ha diritto di ottenere:*

- m) *l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*
- n) *la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;*
- o) *l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.*

4. *L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.*

G) Il titolare del trattamento è l'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia Via della Ferrovia a San Lorenzo, 54 Palermo, al quale è possibile rivolgersi per l'esercizio dei diritti descritti al punto E.

DICHIARAZIONE DI INTENTI

Questo documento descrive l'impegno che A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia intende assumere con l'adozione di un sistema di gestione per la qualità.

Missione

*Contribuire al miglioramento della società attraverso l'erogazione di servizi di orientamento ed interventi formativi di qualsiasi natura e livello.
Esaltare i valori che gli emigranti apportano alla società che li ospita.*

Visione

I servizi di orientamento e gli interventi formativi sono considerati gli strumenti principali per promuovere la dignità dell'individuo, esaltandone e difendendone la sensibilità, le attese, le aspettative ed ogni altro suo elemento umano al fine di favorirne il suo coinvolgimento ed inserimento nella società, di cui egli deve sentirsi parte attiva.

Sede legale

File: carta dei servizi rev. 3.doc
Palermo 90146 - via della Ferrovia, 54
tel. 091/6710267 fax 091/6716972
infodesk@anfe.it

Coordinamento Regionale F.P.

Castelvetrano (Tp) 91022 - viale Roma, 175
tel 0924/902075 - 901858 fax 0924/901959
coordinamento@anfe.it

Rev. 3.0 del 01/06/2009
Pagina 27 di 29

Politica della Qualità

L'A.N.F.E. Delegazione Regionale Sicilia si impegna a perseguire la piena soddisfazione dei propri "clienti", distinguendoli in Utenti, Famiglie, Società ed Enti Finanziatori attraverso tra l'altro la definizione dei requisiti specifici di ciascuno di essi. In particolare, la soddisfazione è perseguita:

Nei confronti dei Utenti

- *Valorizzando ed esaltando il rapporto umano, basato sulla fiducia e sulla comprensione;*
- *Analizzando attentamente la richiesta di esigenze formative;*
- *Utilizzando il contenuto dei corsi per trasferire valori e modelli certi ed universalmente riconosciuti;*
- *Promuovendo la formazione dell'individuo nel suo complesso;*
- *Attivando corsi i cui contenuti siano spendibili ed all'avanguardia;*
- *Adottando tecniche e metodi didattici innovativi ed efficaci;*
- *Fornendo gli strumenti necessari per intraprendere percorsi formativi autonomi;*
- *Massimizzando l'interesse negli argomenti trattati;*
- *Accogliendoli in modo caloroso ed umano;*
- *Raccogliendo con discrezione i dati per il bilancio delle competenze;*
- *Valorizzando i risultati raggiunti;*
- *Stimolando nuovi interessi culturali;*
- *Fornendo tutte le informazioni necessarie richieste dagli utenti;*
- *Garantendo elevata professionalità;*
- *Analizzando gli eventuali reclami come spunto per il miglioramento;*
- *Considerando le non conformità come strumento per scoprire i punti di debolezza in modo da porvi rimedio.*

Nei confronti delle Famiglie

- *Costituendo un valido punto di riferimento;*
- *Rendendosi disponibili per l'individuazione dei percorsi formativi più adatti, in considerazione delle aspettative;*

- *Comunicando efficacemente le nuove iniziative intraprese;*
- *Coadiuvando la crescita umana e sociale;*
- *Garantendo elevata professionalità.*

Nei confronti della Società

- *Analizzando costantemente le figure professionali necessarie;*
- *Promovendo lo scambio tra varie culture;*
- *Favorendo la diffusione di eventi culturali;*
- *Garantendo elevata professionalità.*

Nei confronti degli Enti Finanziatori

- *Conformandosi alle prescrizioni emesse da leggi e regolamenti;*
- *Presentando progetti i cui contenuti siano spendibili e all'avanguardia;*
- *Garantendo elevata professionalità;*
- *Adoperandosi per diffondere le corrette informazioni sulle leggi per facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro;*
- *Informando costantemente sull'efficacia degli interventi erogati in relazione ai livelli occupazionali.*

La direzione dell'ANFE Sicilia si impegna a:

- *Divulgare e diffondere la politica della qualità a tutti i livelli della propria organizzazione;*
- *Garantire la definizione di obiettivi specifici e misurabili per ogni funzione dell'organizzazione e pianificare il loro raggiungimento;*
- *Perseguire il miglioramento continuo attraverso l'analisi delle informazioni di ritorno da parte dei clienti (Utenti, Famiglie e Società ed Enti Finanziatori) e l'analisi delle eventuali non conformità con la conseguente adozione di efficaci azioni correttive;*
- *Riesaminare periodicamente ed adeguare la propria politica per garantirne efficacia ed applicabilità;*
- *Rendere disponibili le risorse necessarie per garantire la corretta esecuzione delle attività.*