CAPODARCO
FORMAZIONE
Impresa Sociale srl

CARTA DEI SERVIZI

Dasa-Rägister

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

Dasa-Rägister S.p.A. certifica fino al 2028-02-01 che il sistema di gestione per la qualità di Capodarco Formazione Impresa Sociale S.r.l. è stato verificato e trovato conforme ai requisiti dello standard UNI EN ISO 9001:2015 per le seguenti attività aventi come oggetto: Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale superiore e continua, obbligo formativo e servizi per il lavoro

00143 Roma, via Michele Saponaro n. 20 CF. / P. IVA 10158601004
E-mail: direzione@capodarcoromaformazione.it PEC: direzione@pec.capodarcoromaformazione.it
Web: www.capodarcoromaformazione.it

PREMESSA

La presente "Carta dei servizi" scaturisce dalla volontà di promuovere il miglioramento continuo della qualità dell'offerta dei servizi e delle sue modalità di erogazione, che costantemente ne consolidi i punti di forza e ne migliori i punti di debolezza.
L'Ente ha pertanto intrapreso un percorso finalizzato a definirne gli elementi caratterizzanti di un sistema capace di garantire agli utenti la rispondenza tra i servizi resi e la soddisfazione delle loro aspettative, continuamente monitorato.
Lo strumento intende definire gli standard operativi dei servizi formativi offerti basati su una logica di qualità e trasparenza, che tutela in via prioritaria gli interessi e i bisogni degli utenti.
La Carta è valida dalla data di adozione e può essere soggetta a modifiche con provvedimento del CdA dell'Ente.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

Capodarco Formazione è ente accreditato presso la Regione Lazio per i seguenti ambiti:

- **Formazione e orientamento** - DD n. D0312 del 04/02/2010 – tipologia accreditamento definitivo nelle seguenti macrotipologie: obbligo formativo/obbligo di istruzione e percorsi di istruzione e formazione professionale (IeFP), formazione superiore, formazione continua. **Destinatari utenze speciali:** detenuti ed ex detenuti, disabili, minori, tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti, alcolisti ed ex alcolisti, vittime della prostituzione e della tratta, immigrati, soggetti svantaggiati secondo normativa regionale e comunitaria
- **Servizi per il lavoro -** DD n. G09457 del 30/07/2015 - servizi obbligatori e specialistici per il lavoro, area funzionale **VI** - Analisi dei fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico anche in situazione lavorativa e **VII**
  - Progettazione e consulenza per l'occupabilità di soggetti svantaggiati e di persone con disabilità
- **Ente titolato** per l'erogazione dei servizi di individuazione e validazione e del servizio di certificazione delle competenze – Det. n. G04979 del 04/05/2021 (ed integrazione det. n. G05320 del 10/05/2021). Settori Economico Professionali: 1) Agricoltura, silvicoltura e pesca,
  16) Servizi distribuzione commerciale, 21) Servizi socio-sanitari, 23) Servizi alla persona, 24) Area comune
- **Attività formativa autorizzata non finanziata** (ai sensi del Titolo V della legge regionale n. 23/1992) determinazione n. G04556 del 23/04/2021 per i corsi OSS – OEPA - Operatore amministrativo-segretariale, IAP, ASPP/RSPP, RSPP datore di lavoro. Riconoscimento crediti formativi per OSS e OEPA

Partecipa inoltre a progetti europei nel settore del *long life learning* e *inclusione sociale*.

PRINCIPI OPERATIVI

Capodarco Formazione eroga i servizi, garantendo la presenza dei seguenti principi:

- Continuità di presenza e intervento sul territorio, al fine di assicurare servizi rispondenti alla propria "mission" e alle strategie definite a livello territoriale. La continuità dell'azione formativa è condizione perché possa svilupparsi una capacità di analisi, interpretazione e monitoraggio dei bisogni espressi da ciascun soggetto beneficiario. L'intervento formativo supera in tal modo i limiti di un'azione sporadica, fine a se stessa, per concorrere alla costruzione di una modalità di presenza che sappia coniugare da un lato la capacità di dialogo con le istituzioni locali e dall'altro la capacità di leggere la domanda e i bisogni, anche individuali, degli utenti.
- Partecipazione e trasparenza attraverso un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.
- Efficacia ed efficienza attraverso il costante impegno dell'Ente a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili. A tal fine, al termine delle attività di formazione e/o di accompagnamento, vengono somministrati ai partecipanti i questionari di gradimento e di apprendimento (laddove prevista la valutazione delle competenze). A distanza di circa sei mesi viene svolta l'attività di follow up, attraverso un colloquio telefonico per monitorare la situazione lavorativa attuale del partecipante.
- Flessibilità organizzativa, operativa e professionale, per sviluppare servizi di progettazione degli interventi formativi e di erogazione del servizio rispondenti alle necessità formative degli operatori interessati. In particolare l'Ente s'impegna ad individuare le risorse e gli strumenti di pianificazione, di organizzazione, di coordinamento e di relazione atti a garantire il mantenimento di tale sistema e il suo sviluppo.

Con la presente Carta dei servizi e attraverso il rispetto degli standard in essa definiti, l'Ente intende determinare comportamenti di affidabilità e trasparenza necessari a garantire la qualità del servizio di formazione professionale e i servizi per il lavoro. L'Ente si impegna, inoltre, a promuovere nei confronti dell'utenza della formazione e dei servizi per il lavoro i livelli di qualità raggiunti e l'esperienza maturata nel settore.

COLLABORAZIONE TRA ENTI

La presente Carta promuove la collaborazione tra tutti gli enti, pubblici e privati, che a diverso titolo lavorano con l'utenza, allo scopo di garantire ad ogni beneficiario del servizio la coerenza e la qualità complessiva degli interventi. In particolare promuove la collaborazione tra quanti operano per assicurare la realizzazione e il compimento del percorso formativo e professionale degli individui: la scuola (di base e superiore), i servizi sociali e sanitari del territorio, i servizi per il lavoro, le organizzazioni di categoria.

SERVIZI FORMAZIONE

L'offerta formativa si articola in:

a. **Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale per l'assolvimento del diritto/dovere all'Istruzione e Formazione – IeFP** – figura professionale **Operatore del benessere**, indirizzo erogazione di trattamenti di acconciatura ed erogazione dei servizi di trattamento estetico
   E' la formazione per l'assolvimento del diritto/dovere all'istruzione, finalizzata al conseguimento di Qualifiche Triennali Professionali, riconosciute e spendibili a livello nazionale e comunitario (III livello EQF) e del diploma professionale **Tecnico dei trattamenti estetici** e **Tecnico dell'acconciatura** (IV livello EQF), comprese in un Repertorio Nazionale dedicato, condiviso tra Stato e Regioni. Sono corsi interamente **gratuiti**, finanziati da Regione Lazio, finanziamenti Ministeriali e Fondo Sociale Europeo Plus 2021-27 (FSE+). Sono rivolti ad allievi in età compresa tra i 14 e i 18 anni non compiuti, con diploma di licenza media. Hanno durata da settembre a giugno di ogni anno, seguono il calendario scolastico regionale e prevedono la frequenza obbligatoria.

b. **La Formazione post diritto/dovere e Formazione Superiore**

   Comprende la formazione post diritto/dovere, l'istruzione e formazione tecnica superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 44 del D. Leg. 15/06/2015, n. 81 e s.m.i. L'attività formativa di questi ambiti è rivolta ad allievi (giovani ed adulti) interessati ad acquisire competenze nei Settori Economico-Professionali dell'accreditamento: Agricoltura, Produzioni alimentari, Servizi di Informatica, Servizi di distribuzione commerciale, Servizi turistici, Servizi socio-sanitari, Servizi alla persona, Area comune. I corsi, conformemente alla specifica tipologia, possono rilasciare Attestati di Frequenza o di Qualificazione Professionale. Le attività sono erogate tramite finanziamenti pubblici o privati da parte di singoli soggetti e/o di imprese.

c. **Formazione Continua**

   Comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, e nuovi ammortizzatori sociali (NASPI, ASDI, DIS.COLL) a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui al D.lgs. 81/2015. Le attività sono erogate tramite finanziamenti pubblici o privati da parte di singoli soggetti e/o di imprese.

d. **Percorsi Formativi Individualizzati rivolti a giovani con disabilità**

   Gli allievi che vogliono iscriversi devono, preferibilmente, aver compiuto il percorso scolastico fino al 18°anno di età. Si tratta di percorsi individualizzati articolati in fasi biennali. Hanno durata da settembre a giugno di ogni anno, seguono il calendario scolastico regionale e prevedono la frequenza obbligatoria.

I P.F.I. sono corsi interamente **gratuiti**, finanziati dalla Regione Lazio tramite Fondo Sociale Europeo Plus 2021-27 (FSE+), e gestiti dalla Città Metropolitana di Roma Capitale. Ciascun allievo si avvale di un Percorso Formativo Individualizzato che si caratterizza per flessibilità e forte integrazione con gli agenti del territorio: servizi, scuole, aziende, (sia pubbliche sia private), monitoraggio continuo, verifica e riprogettazione in itinere dei singoli progetti. Questa integrazione si realizza prima di tutto attraverso incontri periodici con i Servizi Sociali e Sanitari, con i quali si condivide il Piano Formativo Individualizzato. Il tirocinio formativo curriculare (non finalizzato all'assunzione) rappresenta il momento centrale dell'intero percorso, indispensabile per offrire occasioni di sperimentazione individuale nel mondo del lavoro. Viene svolto nei diversi ambiti produttivi del territorio: supermercati, mense, vivai, uffici pubblici e privati, ecc..

SERVIZI PER IL LAVORO – ORIENTAMENTO

Capodarco Formazione partecipa al sistema regionale delle politiche attive per il lavoro, garantendo l'erogazione dei **servizi per il lavoro obbligatori** e caratterizzati dalle seguenti aree funzionali:

- Accoglienza e prima informazione;
- Orientamento di primo livello;
- Orientamento specialistico o di secondo livello;
- Incontro domanda/offerta di lavoro e accompagnamento al

lavoro e nei seguenti **servizi per il lavoro specialistici facoltativi**:

- *Area VI* Analisi dei fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico svolti anche in situazione lavorativa;
- *Area VII* Progettazione e consulenza per l'occupabilità di soggetti svantaggiati e di persone con disabilità.

Destinatari dei servizi sono: disoccupati, giovani in cerca di prima occupazioni, donne, soggetti svantaggiati e persone con disabilità.
I servizi sono erogati attraverso finanziamenti pubblici.
Inoltre, come attività orientativa, in accompagnamento alle diverse attività formative realizzate, si rivolge a:

- Studenti delle scuole secondarie di primo grado, studenti delle scuole secondarie di secondo grado e dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale e a tutti i giovani di età compresa tra i 12 e i 18 anni, con particolare riguardo alle fasce deboli e svantaggiate e ai giovani disabili;
- Docenti delle scuole secondarie inferiori e superiori per supportarli nell'orientamento degli allievi, e alle loro famiglie, per sostenerli nei momenti in cui devono affrontare scelte sui percorsi di studio;
- Adulti, occupati e/o disoccupati per sostenerli nel loro percorso di formazione e riqualificazione professionale oppure di orientamento al lavoro.

Il Servizio collabora con:

- Servizi Pubblici: Scuole Medie Inferiori e Superiori, Centri di Formazione, Servizi Sociali dei Municipi, Centri per l'Impiego della Provincia, C.O.L. (Centro Orientamento al Lavoro), Informagiovani, Servizi delle ASL (DSM, Handicap Adulti e SerT.), Ministero della Giustizia;
- Privato e privato sociale: Aziende, Organizzazioni Sociali quali Consulte, Associazioni di disabili, Sindacati.

SERVIZI DI INDIVIDUAZIONE E VALIDAZIONE e SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

Capodarco Formazione è ente titolato per l'erogazione dei servizi di individuazione e validazione e del servizio di certificazione delle competenze.
In quanto soggetto titolato il servizio si realizza attraverso:

- ✓ l'identificazione e la messa in trasparenza delle competenze presenti nei repertori di tutte le Regioni e Province Autonome, così come esse sono rappresentate dall'Atlante del lavoro e delle Qualificazioni;
- ✓ la validazione e la certificazione delle sole competenze relative alle qualificazioni del
  Repertorio della Regione Lazio.

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini senza nessun vincolo di residenza o domicilio, interessate ad accedere ai servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze secondo la normativa e le procedure di riferimento regionale

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Allo stato attuale l'ente è costituito come società a responsabilità limitata senza scopo di lucro iscritta al RUNTS (Registro Unico Enti Terzo Settore), con 45 lavoratori dipendenti a tempo indeterminato o determinato, assunti nel rispetto del CCNL della Formazione Professionale.
Sono presenti e operative professionalità provenienti dal mondo della scuola, della formazione professionale e dell'orientamento, e strutture di consulenza all'impresa.
La compagine di Capodarco Formazione consta di personale che copre con competenza mansioni di formazione, orientamento, tutoraggio, coordinamento, progettazione, amministrazione, attività di counselling.
Per quanto attiene ai luoghi di svolgimento delle attività, Capodarco Formazione ha più sedi formative dislocate sul territorio romano e nella zona dei Castelli Romani con spazi e attrezzature adatte per lo svolgimento delle attività.

RECAPITI, SEDI e ORARI

Sede legale
via Michele Saponaro 20 – 00143 Roma tel. 06 7141251
✉ direzione@capodarcoromaformazione.it
PEC direzione@pec.capodarcoromaformazione.it

Amministrazione e direzione generale
Via S. Antonio Maria Gianelli, 34 – 00182 Roma tel. 06 714251
✉ rendiconti@capodarcoromaformazione.it
✉ direzione@capodarcoromaformazione.it

Sedi operative formazione (Percorsi formativi individualizzati, formazione continua e superiore)

- Via S. Antonio Maria Gianelli, 34 – 00182 Roma tel. 06 714251
  ✉ cfpgianelli@capodarcoromaformazione.it
  S Come raggiungerci: Metro A Ponte Lungo, Metro C Lodi, FS Stazione Roma Tuscolana – Linee Atac 16, 85, 412

- Via M. Saponaro, 20 – 00143 Roma tel. 06 50513380 – 06 5005284
  ✉ cfpsaponaro@capodarcoromaformazione.it
  S Come raggiungerci: Metro B Laurentina - Linee Atac 723 – 772 - 779

- Viale S. Nilo, 12 – 00046 Grottaferrata (Roma) tel. 06 9411890
  ✉ cfpgrottaferrata@capodarcoromaformazione.it
  S Come raggiungerci: Metro A Anagnina – Linea Cotral - FL4

¥ Info: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 14,30

Sede operativa IeFP – *codice meccanografico*
RMCF018008 Via Demetriade, 76 – 00178 Roma tel. 06 70454830
✉ amm.dem@capodarcoromaformazione.it
¥ Info: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.00
S Come raggiungerci: Metro A Arco di Travertino – Linee Atac 85 – 409 – 557 – 590 – 657- - 664 – 671 – 765 - FL3 – FL5

Servizi per il lavoro
Via S. Antonio Maria Gianelli, 34 – 00182 Roma tel. 06 714251
✉ direzione@capodarcoromaformazione.it
¥ Info: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.00
S Come raggiungerci: Metro A Colli Albani – Linee Atac 118 - 654 - 664 -765

Ente titolato, Formazione superiore e continua, corsi autorizzati
Via S. Antonio Maria Gianelli, 34 – 00182 Roma tel. 06 714251
✉ direzione@capodarcoromaformazione.it
¥ Info: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.00

STRUMENTI E METODOLOGIE DI MISURAZIONE

Gli strumenti di valutazione che, di norma, saranno utilizzati per la valutazione sono i seguenti:

- **Aspetti qualitativi e quantitativi dell'attività di formazione e servizi al lavoro attraverso:**
  - Indagini sulla soddisfazione dell'utenza;
  - Monitoraggio costante dell'attuazione dei corsi e delle attività;
  - La soddisfazione dei partecipanti rispetto all'esperienza svolta;
  - Osservazione diretta del tutor/orientatore/OML;
  - Ascolto dei partecipanti: raccolta di elementi di criticità o punti di forza;
  - Questionari specifici di gradimento.

- **Apprendimento dei partecipanti durante gli interventi formativi attraverso:**
  - Questionari/test proposti all'inizio e alla fine del percorso formativo;
  - Prove finali;
  - Esercitazioni alla fine o durante il corso;
  - Risultati dei lavori di gruppo.

- **Cambiamenti organizzativi attraverso:**
  - Valutazioni delle prestazioni individuali in relazione alle competenze oggetto del Piano della formazione;
  - Interviste e questionari specifici ai Responsabili dei servizi, ai coordinatori, ai formatori

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione del cliente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato per ogni servizio attraverso gestione dei reclami, interviste, monitoraggio e questionari periodici e specifici.

TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione professionale e dei servizi per il lavoro, secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni e aspettative e del rispetto della legalità.

Allo scopo di tutelare tali diritti, Capodarco Formazione, con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale, dei fornitori e della stessa utenza, si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti.

Capodarco Formazione si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste.

Gli utenti del servizio di formazione e dei servizi per il lavoro hanno il diritto alla riservatezza dei dati personali, così come stabilito dalle normative vigenti. Capodarco Formazione si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

GESTIONE DEI RECLAMI

All'utente è garantita la possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo a Capodarco Formazione qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto comunicato dal soggetto erogatore. Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano la presente Carta dei Servizi. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, telefonicamente o via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra (i reclami anonimi non saranno presi in considerazione) ai seguenti recapiti:

- Capodarco Formazione Impresa Sociale srl
  Via M. Saponaro 20 – 00143
  Roma Tel. 06 5005284
  E-mail: direzione@capodarcoromaformazione.it
  PEC: direzione@pec.capodarcoromaformazione.it

Il Responsabile effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

OBBLIGHI DELL'UTENTE

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi, se osserva le norme di buona educazione, rispetto delle persone e si comporta correttamente nei confronti prima di tutto degli altri allievi/utenti, nonché dei docenti/formatori, e di tutti gli addetti al servizio in questione.
Se queste norme (in base anche ai regolamenti interni delle diverse attività) non vengono rispettate, l'utente sarà allontanato ed espulso.

RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI DELL'UTENTE

Agli utenti sono richiesti alcuni dati personali che vengono registrati nell'archivio di gestione dei servizi. I dati sono utilizzati esclusivamente ai fini del servizio. In base alla vigente normativa sulla privacy viene garantito il diritto alla riservatezza e l'immediata cancellazione su richiesta dell'utente.

DIFFUSIONE

La presente Carta Servizi verrà diffusa da Capodarco Formazione secondo una o più delle seguenti modalità:
- Pubblicazione sul sito web;
- Affissione in sede legale;
- Affissione in tutte le sedi operative.

Aggiornamento: 15 settembre 2026

CAPODARCO FORMAZIONE Impresa Sociale S.r.l.
Il Presidente
Antonio Chimento