

# FONDAZIONE CASA DI CARITÀ ARTI E MESTIERI ONLUS - CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento del 01/07/2024

(per ulteriori approfondimenti consultare il Sito Istituzionale [www.casadicarita.org](http://www.casadicarita.org) - sezione "Chi siamo")

## Mission, principi, finalità

La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus è un ente storico di formazione professionale no profit, di proposta cristiana, ha come scopo l'istruzione, la formazione e la promozione professionale, umana, culturale, sociale e spirituale delle persone. Opera progettando, coordinando e realizzando attività di ricerca, di orientamento, di istruzione e formazione, di aggiornamento e di accompagnamento al lavoro. La Fondazione, nell'offerta e nella realizzazione delle attività che promuove, opera seguendo i propri principi, che sono letti anche come diritti dei cittadini che usufruiscono del servizio.

**Etica di servizio** – Lo spirito di servizio è lo stile distintivo di chi opera in e con la Fondazione Casa di Carità, attraverso l'impegno serio ed appassionato ed in risposta ai bisogni delle persone. A partire da un rapporto di fiducia che si instaura tra la persona e il professionista, non si intende creare false aspettative, ma impegnarsi reciprocamente per costruire e rafforzare insieme le strategie per la ricerca del lavoro.

**Centralità della persona e riconoscimento delle sue risorse** – L'approccio metodologico di Casa di Carità parte dall'impegno a riconoscere, rispettare e promuovere la dignità della persona, che viene accolta e presa in carico. L'obiettivo è considerare e valorizzare la persona in tutto il proprio vissuto, sociale, formativo e professionale, in un rapporto di fiducia e di riconoscimento reciproco con il professionista.

**Lavoro di rete e di comunità** – La ricollocazione in Casa di Carità non è intesa come un ambito privato in cui sono coinvolti solo il professionista e chi è alla ricerca di lavoro. La tematica dei Servizi al Lavoro richiede un'apertura ampia alla rete territoriale di Enti, Aziende, professionisti, servizi, alla comunità di riferimento, nonché alla rete allargata offerta dai *social network*.

Al fine di comunicare in forma chiara le finalità e le modalità di accesso e di fruizione dei servizi, la **Carta dei Servizi di Casa di Carità** è redatta con lo scopo di rendere **trasparente** il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio e di incoraggiare e promuoverne la partecipazione.

Nella redazione della Carta e nell'erogazione dei servizi l'Ente opera in conformità con i propri principi costitutivi, con le norme di condotta contenute nel proprio [Codice Etico](#) e con le disposizioni e le normative regionali di riferimento.

Casa di Carità Arti e Mestieri riconosce alcuni principi etici come fondanti la propria identità e guida del proprio operare nell'ambito dei Servizi offerti:

### - **Dignità della persona**

La Fondazione Casa di Carità promuove, riconosce, rispetta la piena dignità della persona, che non è considerata solo per quello che "fa" o che "sa fare", ma per ciò che "è" o che "può diventare", anche e soprattutto in quanto persona che lavora. Ogni persona è considerata quindi non solo come portatrice di competenze tecniche, ma anche per le proprie capacità sociali, skill trasversali e potenzialità di riuscita.

### - **Accoglienza**

Si esplicita nel rispondere alle necessità di ogni persona, senza alcun tipo di discriminazione. Casa di Carità Arti e Mestieri si impegna a diffondere la cultura della parità, dell'integrazione e del dialogo.

### - **Servizio nella solidarietà**

Lo spirito di servizio conduce ad un impegno serio ed appassionato in risposta ai bisogni delle persone e della comunità. In un'ottica di solidarietà, le azioni di Casa di Carità sono rivolte a tutti, con un'attenzione privilegiata per coloro che vivono situazioni di svantaggio o a rischio di emarginazione.

#### - **Fiducia nel futuro**

La volontà di metterci alla ricerca di risposte sempre adeguate ci impegna a nutrire e infondere fiducia nel futuro, a intravedere soluzioni non comuni, a leggere l'evoluzione dei contesti e precorrerne tempi e modalità.

#### - **Cultura del lavoro**

La cultura del lavoro è alla base dell'agire di Casa di Carità. Il lavoro esprime la personalità dell'individuo ed in tal modo diviene occasione di socialità, contribuendo così a rendere più umana l'esistenza e concorrendo alla crescita della civiltà. La dimensione personale del lavoro richiede che ogni attività umana sia compatibile con la dignità della persona e ne sia promotrice.

#### - **Cultura di comunità**

La realizzazione di ogni persona dipende non solo da un progetto personale ma dalla condivisione di un progetto con le diverse comunità di cui fa parte (famiglia, scuola, territorio, azienda, associazioni...). Casa di Carità fa proprio il valore della cultura di comunità sia al proprio interno, sia nei contesti territoriali locali, contribuendo ad uno sviluppo socialmente sostenibile, a partire dalla valorizzazione delle competenze distintive.

Da questi principi e **dal rispetto delle norme costituzionali e di diritto vigenti** deriva l'impegno di Fondazione Casa di Carità a operare nell'ambito dei Servizi al lavoro:

- con **responsabilità e competenza**,
- in un'ottica di **qualità** e di miglioramento continuo del servizio offerto
- con **riservatezza** e nel rispetto della **privacy**,
- con **diligenza e trasparenza**, sia nei confronti degli utenti che degli enti pubblici
- secondo principi di **equità e pari opportunità**.

Per dar conto della portata di tali attività, Casa di Carità redige periodicamente un [Bilancio Sociale](#), (in conformità alle Linee Guida emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, con Decreto del 4 luglio 2019) rivolto a tutti gli stakeholder

### *Il modello organizzativo e le principali responsabilità di funzione*

Casa di Carità è nata a Torino nel secolo scorso, negli anni immediatamente successivi alla prima guerra mondiale, su iniziativa del venerabile Fratello Teodoro Garberoglio delle Scuole Cristiane e di fra' Leopoldo Maria Musso, nel solco della Dottrina Sociale della Chiesa e della tradizione dei Santi Sociali piemontesi.

È oggi attiva a livello nazionale, con 14 sedi sul territorio italiano, e a livello internazionale, attraverso progetti di sviluppo e di cooperazione. Offre servizi di orientamento e formazione e servizi al lavoro ad adolescenti, apprendisti, diplomati, laureati, lavoratori, migranti, giovani a rischio di disagio, uomini e donne in situazioni di svantaggio sociale, persone con problemi di giustizia e molte altre tipologie di destinatari.

La Sede Legale è situata in Corso Benedetto Brin 26 - 10149 Torino

La Fondazione è accreditata per Formazione e Orientamento e per i Servizi al Lavoro presso le Regioni in cui è presente.

L'ente opera con finanziamento pubblico e su commessa di aziende, privati, associazioni, amministrazioni pubbliche, per la preparazione e l'aggiornamento di diversi profili professionali, in riferimento a tutti i settori: industria, artigianato, terziario, turismo, servizi alla persona

La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri fa parte dell'Associazione di Categoria FORMA (Associazione Nazionale Enti di Formazione Professionale), sia a livello nazionale che a livello locale (Piemonte e Veneto); è inoltre socio di CONFAP (Confederazione Nazionale Formazione Aggiornamento Professionale), istituita su iniziativa della Conferenza Episcopale Italiana, allo scopo di offrire un riferimento organico ed unitario agli Enti di formazione professionale di ispirazione cristiana. La sede del

Veneto è anche associata a F.I.C.I.A.P. Veneto S.r.l. Impresa Sociale, che si ispira alla concezione cristiana dell'uomo e costituisce uno strumento di promozione e di collegamento tra Enti diversi. La sede della Sardegna è associata ad ASAF (Associazione Sarda Agenzie Formative).

Infine, attraverso le diverse sedi locali, la Fondazione partecipa a numerose reti territoriali che hanno come focus gli ambiti di intervento ed i target di riferimento delle proprie attività statutarie.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo politico della Fondazione e si occupa di definire gli obiettivi e i programmi (piani pluriennali e budget annuali), e di verificare la corrispondenza dei risultati dell'attività di gestione con gli indirizzi impartiti ai collaboratori. Il Consiglio di Amministrazione, recentemente rinnovato a giugno 2024, ha durata quadriennale ed è costituito da 3 componenti nominati dall'Arcivescovo della Diocesi di Torino, 2 componenti nominati dal Presidente dell'UCID (Unione Cristiana Imprenditori e Dirigenti) - Sezione di Torino e 2 componenti nominati dal Presidente dell'Associazione Scuola Centrale Formazione (SCF).

I compiti principali del Consiglio sono l'approvazione del bilancio consuntivo annuale e della relazione di missione e finanziaria, la predisposizione delle linee programmatiche fondamentali dell'attività della Fondazione, l'adozione di regolamenti interni, l'accettazione di donazioni e lasciti e la delibera di eventuali modifiche dello Statuto.

Tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione prestano il loro servizio su base volontaria.

In ciascuna Sede operativa è sempre esposto l'Organigramma aggiornato della Fondazione nel suo complesso (Organigramma di I livello) e l'Organigramma della Sede operativa stessa, con indicazione delle principali funzioni

## I Servizi offerti

In linea con la **mission** dell'Ente, l'offerta formativa ha come scopo la promozione umana, culturale e professionale dei disoccupati/inoccupati, degli occupati e delle Aziende, concretizzato attraverso un attento lavoro di ricerca, progettazione, e gestione, che ci impegniamo a tradurre in efficaci azioni di orientamento, formazione e aggiornamento professionale. I punti di forza sono le metodologie didattiche e il lavoro di squadra, che parte da una costante formazione del personale e dal continuo allenamento al confronto, con l'obiettivo di mantenere innanzitutto un clima interno collaborativo ed armonioso, esteso di volta in volta a tutti i soggetti che entrano in contatto con la nostra realtà. Un gruppo di lavoro caratterizzato dalla forte coesione e coerenza, dove la qualità professionale si unisce alla logica dell'accoglienza e dell'arricchimento reciproco, in una dinamica virtuosa di continuo miglioramento.

Al fine di rispondere alle esigenze formative dei territori in cui opera, la Fondazione esegue un'analisi dei fabbisogni nella rete locale mediante contatti con Associazioni di Categoria, Cooperative, Enti Locali nonché contatti diretti con i partner e le aziende del territorio e, quando e dove disponibili, consultazione di eventuali ricerche e analisi svolte da enti istituzionali, di categoria o privati (Camere di Commercio, Regioni, ...).

La Fondazione, per conseguire le proprie finalità statutarie, svolge in via principale nel suo complesso le seguenti attività di interesse generale previste dall'art. 5 del D. Lgs. 117/2017:

- educazione, istruzione e formazione professionale ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale, di cui all'articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106.

I servizi specifici offerti da ciascuna Sede operativa sono riportati nel sito dedicato.

## *Impegni assunti per migliorare la qualità del servizio offerto*

Per la Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri, gli stakeholder, o portatori di interesse, sono tutti i soggetti (persone, organizzazioni, istituzioni, territori) direttamente o indirettamente coinvolti nei progetti, nelle iniziative, nelle attività realizzate e che ne influenzano lo svolgimento e i risultati.

Casa di Carità pone da sempre particolare cura nel coinvolgimento degli stakeholder: l'attenzione alla persona è insita nella mission che indirizza l'opera della Fondazione.

La certificazione del Sistema Qualità, ottenuta a partire dal 1998, ha permesso una più chiara e sistematica identificazione dei portatori di interesse e la definizione di un Sistema di Gestione per la Qualità sempre aggiornato e adeguato alle attività della Fondazione.

La maggior parte degli strumenti di rilevazione presenti nel Sistema di Gestione per la Qualità utilizza metodologie che li hanno resi più fruibili e che permettono una più rapida acquisizione dei risultati: sono disponibili in modalità online i questionari rivolti alle famiglie degli allievi (per i corsi IeFP) e alle aziende partner che collaborano per gli stage per l'alternanza formativa, oltre a tutti i questionari di gradimento destinati agli allievi. Tutti i questionari sono compilati in modalità completamente anonima.

La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus, nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni, a discrezione dei propri utenti, sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, ciò rientra nel Sistema Qualità della Casa di Carità Arti e Mestieri, certificato secondo la norma ISO 9001:2015, uno strumento di lavoro adottato in modo sistematico, anche per le eventuali sedi o attività non rientranti nel perimetro della certificazione. L'istituto del suggerimento/reclamo ha lo scopo di offrire, dunque, uno strumento agile e immediato per segnalare al Centro comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi, relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione erogata e fornire spunti per il continuo miglioramento del servizio offerto.

Le linee guida sono definite dalla Procedura P0503 (Azioni Correttive), dall'Istruzione Operativa I050301 (Suggerimenti e Reclami) e dagli eventuali reclami pervenuti, qualora si ritenga di avere riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato.

Inoltre, tutti i questionari di gradimento/soddisfazione proposti ai destinatari principali (allievi) e altre parti interessate, contengono sempre uno spazio per riportare, in maniera libera e anonima, eventuali suggerimenti / indicazioni / lamentele. Gli eventuali commenti sono poi oggetto di analisi e valutazione da parte delle Direzioni di Sede e/o di altri incaricati.

Infine è attivo lo strumento di Whistleblowing, con piattaforma dedicata e accessibile a chiunque in forma anonima direttamente dal sito istituzionale della Fondazione [www.casadicarita.org](http://www.casadicarita.org) nella pagina RESPONSABILITÀ SOCIALE