



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione

Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative

Centro di Formazione Professionale

Corsi a domanda individuale

---

Approvazione con DD 2024/01277 del 23 febbraio 2024

# INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 - IL VALORE DEL SERVIZIO</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1 - Principi e finalità  |           |
| 1.2 - Uguaglianza ed imparzialità  |           |
| 1.3 - Continuità   |           |
| 1.4 - Partecipazione   |           |
| 1.5 - Efficacia ed efficienza  |           |
| 1.6 - Trasparenza  |           |
| <br>   |           |
| <b>2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>  | <b>6</b>  |
| 2.1 - Caratteristiche  |           |
| 2.2 - Organizzazione   |           |
| 2.3 - Stakeholders   |           |
| 2.4 - Canali di accesso  |           |
| <br>   |           |
| <b>3 - STANDARD DI QUALITÀ</b>   | <b>11</b> |
| 3.1 - Standard di qualità  |           |
| <br>   |           |
| <b>4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO</b>   | <b>13</b> |
| 4.1 - Reclami  |           |
| 4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti                                |           |
| 4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza                    |           |
| 4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta |           |



# 1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi del Centro di Formazione Professionale vuole essere una dichiarazione di principi e valori condivisi, ma anche una bussola in grado di orientare le scelte e le azioni di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti.

L'Amministrazione comunale vanta un'esperienza pluridecennale in materia di formazione professionale.

La formazione professionale offre la concreta possibilità di apprendere, in tempi brevi, una professione, elevando la capacità di risposta del sistema formativo locale ai fabbisogni di professionalità e competenze legate ai settori produttivi strategici per la città di Firenze, e al contempo riducendo il mismatch formativo occupazionale.

Sulla base di questi orientamenti, il Centro di Formazione Professionale del Comune di Firenze attiva proposte di corsi per adulti a domanda individuale nei settori "Ristorazione e Turismo" e "Industria e Artigianato" in orario mattutino, pomeridiano e serale, a carattere sia amatoriale sia professionale, per l'acquisizione di competenze che possono essere attestate e facilmente spendibili nel mondo del lavoro, per trovare un'occupazione o specializzarsi nelle discipline impartite.

## 1.1 - Principi e finalità

Con la Carta dei servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento dei Centri di Formazione Professionale nei confronti dei destinatari dei corsi di formazione amatoriali e professionalizzanti.

La Carta dei Servizi dei Centri di Formazione Professionale del Comune di Firenze risponde ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" contenuti nella Dir.P.C.M. del 27 gennaio 1994; è uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi e ha come fonte di ispirazione l'articolo 3 e, per le parti di pertinenza, l'art. 35 della Costituzione Italiana.

Il presente documento osserva gli obblighi di pubblicazione e trasparenza prescritti dal D.Lgs. n.33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione) e le linee guida proposte dalla Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche per la definizione degli standard di qualità e il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (Delibere n. 3/2012 e n. 88/2010).

## 1.2 - Uguaglianza ed imparzialità

Il Comune di Firenze garantisce parità di accesso ai servizi e parità di trattamento a tutte le persone maggiorenni che vogliano ampliare il proprio orizzonte formativo ovvero qualificarsi e riqualificarsi. Uguaglianza e imparzialità si concretizzano nel superamento di ogni ingiustificata discriminazione non attraverso l'uniformità delle prestazioni bensì con il riconoscendo le diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni di ciascuno.

## 1.3 - Continuità

Il Comune si impegna ad erogare il servizio in modo continuo e regolare secondo un calendario definito.  
Eventuali lezioni non svolte per cause di forza maggiore saranno recuperate in date successive.

## 1.4 - Partecipazione

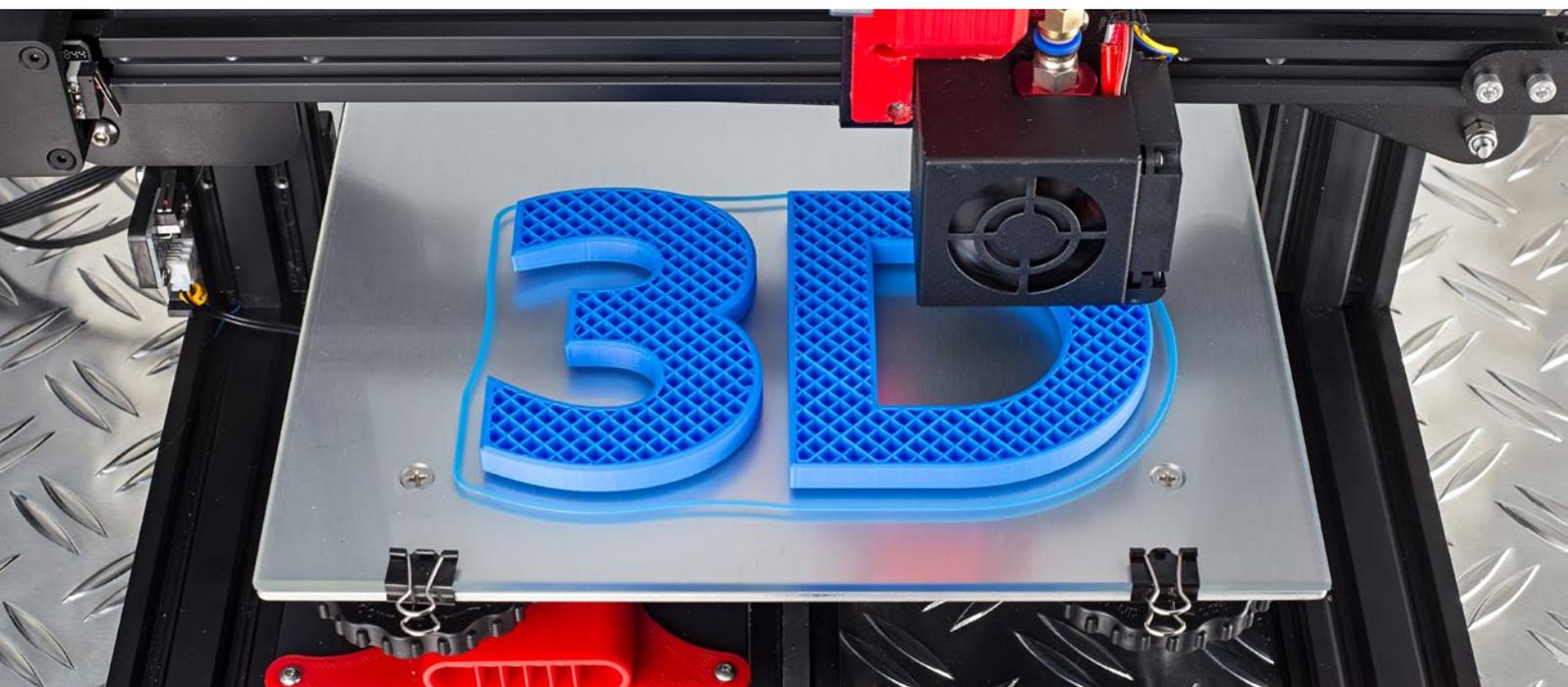
Il Comune coinvolge le/gli utenti tramite costante monitoraggio della qualità dei percorsi erogati.

## 1.5 - Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato ricercando la migliore combinazione tra risorse impiegate (economiche e umane) e risultati attesi e conseguiti nell'ottica del continuo miglioramento.

## 1.6 - Trasparenza

L'erogazione del servizio è improntata al principio della trasparenza inteso come disponibilità di informazioni su modalità di accesso e funzionamento dei servizi offerti e piena comunicazione.





## **2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il CFP nelle sue sedi Industria-Artigianato e Ristorazione-Turismo può avvalersi sia di laboratori attrezzati sia di docenti che vantano un'alta professionalità ed esperienza. Ciò consente di attivare un'offerta di corsi a pagamento per la cittadinanza dal titolo "Per lavoro o per passione" per offrire opportunità o spunti di cambiamento ai/alle disoccupati/e o alle persone che hanno perduto il lavoro e che vogliono riguadagnare il terreno perduto, prevedendo specifiche agevolazioni e facilitazioni di accesso per inoccupati/e e disoccupati/e.

## 2.1 - Caratteristiche

Il Centro di Formazione Professionale del Comune di Firenze propone un'offerta formativa, in continuo aggiornamento, di durata differenziata, nei due macro-ambiti di tradizionale intervento: "Ristorazione e turismo" e "Industria e artigianato". La proposta Per lavoro o per passione affianca corsi brevi, cosiddetti "amatoriali", ma di alto livello professionale, a corsi più strutturati, che prevedono anche stage aziendali.

## 2.2 - Organizzazione

Le attività formative del CFP si svolgono presso le sedi di via Assisi 20 per "Ristorazione e turismo" e di via Pisana 148/viale Manfredo Fanti 3c per "Industria e artigianato", in aule e laboratori attrezzati.

È possibile iscriversi in ogni momento ai corsi, che sono riproposti periodicamente e vengono attivati al raggiungimento di un numero minimo di iscritti/e.

Il Centro si riserva il diritto di annullare o rimandare il corso programmato, dandone comunicazione al/la partecipante tre giorni prima della data di inizio dello stesso, qualora vengano a mancare i requisiti per il buon funzionamento del corso. In tal caso gli/le iscritti/e che avranno già effettuato il pagamento, saranno inseriti automaticamente nel corso successivo o potranno richiedere il rimborso della quota pagata.

Il Centro si riserva la facoltà di modificare il programma e/o sostituire il personale docenti per cause di forza maggiore. Nel caso nulla sarà dovuto dal Centro a qualunque titolo all'iscritto/a.

Responsabile del servizio è la Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative.

Responsabile dell'agenzia formativa: EQ agenzia formativa e educazione permanente.

Responsabile dell'ufficio: EQ Direzione Didattica dei CFP. Per maggiori informazioni consultare la pagina <https://educazione.comune.fi.it/pagina/centro-di-formazione-professionale>

### **Uffici comunali di riferimento**

**Centro Formazione Professionale - Settore Ristorazione e Turismo**

via Assisi 20, 50142 - Firenze; mail: [cfp.rt@comune.fi.it](mailto:cfp.rt@comune.fi.it)

tel.: 055 229510 / 055 2207373 / 055 0944507

## **Centro Formazione Professionale - Settore Industria e Artigianato**

via Pisana 148, 50143 - Firenze; mail: [cfp.ia@comune.fi.it](mailto:cfp.ia@comune.fi.it)

tel. 055 710546 / 055 705772

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13, martedì e giovedì anche dalle 15 alle 17.

### **Corresponsabilità formativa**

I/le partecipanti sono invitati/e a utilizzare gli spazi dei CFP in modo da contribuire a creare un contesto positivo per gli/le altre/i utenti ed un corretto e rispettoso utilizzo dei materiali messi a disposizione, anche tenendo conto delle indicazioni e istruzioni del personale e i cartelli informativi presenti nella struttura.

## **2.3 - Stakeholders**

Il servizio si rivolge a persone maggiorenni. Per i/le cittadini/e non comunitari/e, è richiesto di essere regolarmente soggiornanti sul territorio italiano e una buona conoscenza della lingua italiana.

## **2.4 - Canali di accesso**

### **Iscrizioni**

L'iscrizione si intende perfezionata al momento della consegna al Centro di Formazione Professionale della scheda di iscrizione debitamente compilata e sottoscritta, corredata di copia del documento di identità.

Per i soli corsi professionalizzanti è necessario presentare certificazione medica attestante che non si rilevano evidenze cliniche tali da non consentire l'esercizio della mansione oggetto del corso.

Le domande di iscrizione potranno essere consegnate presso la sede del Centro di Formazione Professionale negli orari di apertura o inviate per mail.

## Tariffe

I/le partecipanti versano una tariffa in qualità di compartecipazione alle spese per la realizzazione del servizio in conformità alla Delibera di Giunta Comunale n.358/2022, oltre a € 2,00 per ciascuna fattura per il costo relativo alla marca da bollo.

| <b>LABORATORI SETTORE RISTORAZIONE E TURISMO</b><br>Laboratori di Cucina, panificazione, pasticceria, sala bar, ecc..                               | <b>TARIFFA A PERSONA</b>             |
|---|--------------------------------------|
| Modulo 4 ore  | € 40                                 |
| Modulo 20 ore   | € 170                                |
| Modulo 30 ore   | € 250                                |
| Modulo 60 ore   | € 500                                |
| Modulo 330 ore (di cui 110 di stage)  | € 1400 (tariffa agevolata € 700)     |
| Modulo 900 ore (di cui 385 di stage)  | € 2500<br>(tariffa agevolata € 1250) |
| <b>LABORATORI SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO</b><br>Laboratori di informatica, modellazione stampanti 3D, carrozzeria, elettronica, gommista ecc.. | <b>TARIFFA A PERSONA</b>             |
| Modulo 20 ore   | € 180                                |
| Modulo 30 ore   | € 255                                |
| Modulo 60 ore   | € 550                                |
| Modulo 330 ore (di cui 110 di stage)  | € 1400 (tariffa agevolata € 700)     |
| Modulo 900 ore (di cui 385 di stage)  | € 2500<br>(tariffa agevolata € 1250) |

Il pagamento delle quote dovrà essere effettuato entro tre giorni dalla comunicazione di inizio corso da parte della Segreteria, tramite il Sistema PagoPA.

Il mancato pagamento delle rate, ove previste, alle scadenze stabilite, dopo il primo sollecito scritto, comporterà la sospensione dalle lezioni e la non ammissione al test finale.

Gli/le inoccupati/e e disoccupati/e domiciliati/e o residenti nel Comune di Firenze possono richiedere la tariffa agevolata del 50% prevista per i corsi professionalizzanti.

## Diritto di recesso

Il diritto di recesso è ammesso entro 3 giorni dall'iscrizione, solo per iscritto con lettera consegnata a mano alla segreteria didattica del Centro o tramite mail agli indirizzi sopra citati.

Nel caso in cui non pervenga al Centro alcuna disdetta, il/la corsista dovrà versare un importo pari al 100% del prezzo totale del corso a titolo di penale.

La mancata comunicazione comporterà l'attivazione di recupero crediti. L'abbandono in itinere comporta la perdita delle quote o dell'intera somma fino a quel momento versata.

**Rimborsi**

Non è previsto il rimborso della quota versata, se non in uno dei seguenti casi:

- quando per motivi di forza maggiore il corso non possa essere svolto
- quando il corso venga avviato in tempi diversi e comunque superiori a due mesi rispetto a quelli previsti e comunicati al momento dell'iscrizione
- quando l'iscritto non possa partecipare per gravi motivi di salute certificati da struttura ospedaliera.

**Attestato**

Al termine del corso sarà rilasciato un attestato di partecipazione in caso di frequenza almeno pari all'80% delle ore previste.

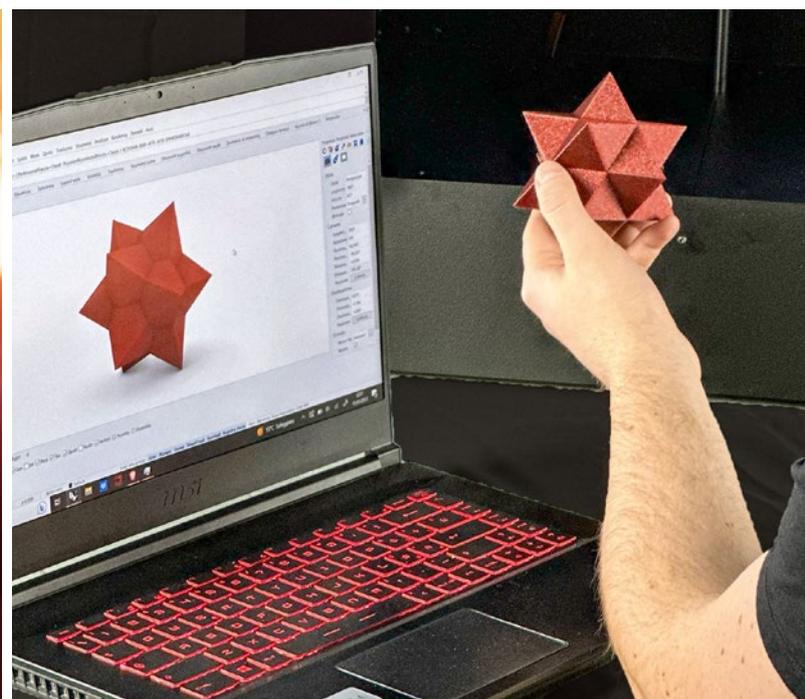




**3 - STANDARD  
DI QUALITÀ**

## 3.1 - Standard di qualità

| N. | INDICATORE  | VALORE GARANTITO  |
|----|---|---|
| 1  | Mantenimento dell'accreditamento regionale per la formazione professionale                              | Sì  |
| 2  | Accessibilità ai disabili delle sedi  | 100%  |
| 3  | Tempi di rilascio degli attestati di partecipazione   | Entro 7 giorni dalla conclusione del percorso                                   |
| 4  | Livello di soddisfazione espresso dai partecipanti dai questionari di monitoraggio in merito ai corsi   | Punteggio medio nella valutazione espresso dai partecipanti superiore a 6 su 10 |
| 5  | Livello di soddisfazione espresso dai partecipanti dai questionari di monitoraggio in merito ai docenti | Punteggio medio nella valutazione espresso dai partecipanti superiore a 6 su 10 |





## **4. RAPPORTO CON IL CITTADINO**

## 4.1 - Reclami

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

I cittadini e le cittadine hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio competente della Direzione Istruzione si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 15 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, il Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il la relativo/a Responsabile.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al/alla responsabile della Carta dei Servizi, individuato/a nel/nella Dirigente del Servizio Infanzia, Attività educative, ludiche e formative con le seguenti modalità:

- tramite posta elettronica: [cfp.rt@comune.fi.it](mailto:cfp.rt@comune.fi.it) e [cfp.ia@comune.fi.it](mailto:cfp.ia@comune.fi.it)
- telefonicamente: n. 055/2625720
- tramite gli Sportelli URP

## 4.2 - Modalità di partecipazione degli utenti

La partecipazione degli utenti al fine di individuare i maggiori fattori critici che impattano sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione delle attese è assicurata dalla presenza di personale ai corsi che raccoglie puntualmente le osservazioni dell'utenza e dal monitoraggio costante. L'ufficio raccoglie ogni istanza inviata per mail e provvede a darne risposta motivata in caso di reclami, problemi o suggerimenti di ogni genere, nell'ottica del miglioramento costante del servizio.

## 4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

La Carta, attraverso specifici indicatori, rende esigibile la qualità del servizio attraverso:

- la rilevazione dei bisogni degli/delle utenti;
- la rilevazione della qualità percepita dagli/dalle utenti.

Il grado di soddisfazione delle/gli utenti viene verificato mediante la somministrazione di questionari finalizzati a misurare il gradimento da parte di chi usufruisce dei servizi e a raccogliere eventuali suggerimenti, in un'ottica di costante miglioramento dell'offerta.

I risultati delle indagini vengono resi noti attraverso il sito internet del Comune nella sezione dedicata.

## 4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei Servizi dei Centri di Formazione Professionale è pubblicata sul Portale Educazione del Comune di Firenze <https://educazione.comune.fi.it/pagina/centro-di-formazione-professionale> e in Rete Civica alla pagina <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

La presente Carta dei Servizi sarà inoltrata per posta elettronica a tutti gli/le iscritti/e ai corsi al momento del perfezionamento dell'iscrizione. Può essere richiesta, per chi non l'avesse ricevuta, alla mail: [cfp.rt@comune.fi.it](mailto:cfp.rt@comune.fi.it) e [cfp.ia@comune.fi.it](mailto:cfp.ia@comune.fi.it) e sarà inoltrata solo ed esclusivamente per posta elettronica.



Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

